



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол №1 от 28.08.2017г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б1.В.ФТД.1 ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ

основной образовательной программы высшего образования – программы

бакалавриата

по направлению подготовки: 38.03.01 «Экономика»

профиль Экономика предприятий и организаций

Квалификация: бакалавр

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Зав.кафедрой бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве</i>	<i>д.пед.н., проф. Лагушев Ю.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры экономики и управления</i>	<i>к.э.н., доцент Силаева А.А.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины «Введение в технологию обслуживания»

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика, направленность «Экономика предприятий и организаций», и относится к факультативным дисциплинам.

Дисциплина реализуется кафедрой бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, обществознанию, русском языке, литературе.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК – 7 – способностью к самоорганизации и самообразованию;

ОК – 5 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК – 4 – способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций, занятий семинарского типа (семинаров и практических занятий разных форм), групповых и индивидуальных консультаций студентов, промежуточной аттестации. В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания. По результатам освоения дисциплины студенты сдают дифференцированный зачет.

Основными дидактическими целями дисциплины являются:

- формирование у студентов базовых знаний и умений, связанных с организацией обслуживания потребителя услуг;
- формирование у студентов общих представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета;
- приобретение студентами первого опыта практического погружения в систему субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности в сфере обслуживания, непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза;
- развитие осознанной мотивации студентов к развитию в себе качеств, способствующих гармоничной и эффективной коммуникации с потребителем услуг, клиентом, гостем;
- развитие устойчивого позитивного представления о мире будущей профессии обучающихся, его гуманистической сущности;
- знакомство студентов с лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания клиентов/гостей/потребителей услуг;
- развитие у студентов профессионально полезных качеств, необходимых для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания;
- развитие у студентов навыков к самоорганизации и самообразованию,
- развитие у студентов умений работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы



№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК – 7	Способностью к самоорганизации и самообразованию: в части - осознания студентами гуманистической сущности будущей профессии; - позитивного представления о мире будущей профессии; - понимания студентами значимости и владение отдельными приемами самоорганизации и самообразования в будущей профессии; - опыта квази-профессиональной проектной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования; - опыта интерактивного наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза.
2.	ОК – 5	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия: В части: - понимания студентами необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между людьми в целях результативной коммуникации; - знание и осуществление студентами выбора способов результативной коммуникации в коллективе, соответствующего обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза; - знаний и применения (в практике аргументации в профессиональном контексте) примеров, относящихся к лучшим отечественными и зарубежными образцами обслуживания потребителей услуг.
3.	ОПК – 4	Способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность: в части - базовых знаний и умений, связанных с организацией обслуживания потребителя услуг; - формирование у студентов представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета; опыт применения правил этикета в квази-профессиональных условиях; - владения базовыми приемами информационного обмена с профессионалами – экспертами профессиональной сферы деятельности, опыт информационного обмена в квази-профессиональных условиях вуза.



3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика, направленность «Экономика предприятий и организаций», и относится к факультативным дисциплинам.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Менеджмент» (в разделе дисциплины, посвященной управлению профильной организацией);
- «Разработка управленческих решений на предприятии» (в разделе, конкретизирующем особенности управления обслуживанием).

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы/ 72 акад. часа.

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	36	
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	16	16
	Семинары	4	4
	Лабораторные работы		
	Практические занятия (в том числе выездные и мастер-классы)	12	12
1.3	Консультации (групповая и индивидуальные)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	36	36
3	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2	зачет
4	Общая трудоемкость час	72	72
	з.е.	2	2

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	12	12
	в том числе:	-	-



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Занятие семинарского типа, акад. часов	Форма проведения занятия семинарского типа				
1/1	1. Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	2	Лекция - визуализация					3	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			2	Работа с видеокейсами				
3/1	2. Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	Лекция - обсуждение					2	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту



4/1		Основные принципы качественного обслуживания			2	Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие			2	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	Проблемная лекция					2	Работа с учебной литературой: разработка графики контента



6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»			2	Тренинг профессиональных навыков Практика квази-профессионального общения		2	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы впечатлений клиентов» Самостоятельная подготовка к выполнению задания в малых группах (распределение ролей, сбор необходимой информации)
7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	2	Лекция – интернет - конференция				3	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы мотивации клиентов»
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания			2	Деловая игра «Пресс-конференция Министра»			
9/1	5.Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания	2	Лекция - визуализация				2	Работа с учебной литературой: разработка графики контента



10/1		Сервис-дизайн			2	Мастер-класс, выездное занятие			2	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Разработка блок-схемы «Сервис – дизайн»
11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	2	Лекция – обсуждение					3	Самостоятельная работа в малых группах над проектами «Мастерская обслуживания» с последующей презентацией
12/1		Самопрезентация			2	Деловая игра «Мэтр обслуживания»				
13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	2	Лекция вдвоем					3	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			2	Тренинг профессиональных навыков			2	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов
15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	2	Лекция - обсуждение					2	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации



		Новые виды услуг: лучшие мировые практики			2	Работа с кейсами			3	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительн ыми источниками информации Формирован ие подборки примеров «best practices» по теме
		Тренинг установки на развитие							2	Самостоятель ная подготовка к тренингу
16/1	9.Профилизац ия в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания							3	Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживани я: новый формат и классика жанра»
	Консультация						2			
	Промежуточна я аттестация								2	Зачет



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
1/1	Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	1	Визуализация									10	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров « best practices » из разных отраслей деятельности
1/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			1	Кейс								
1/1	Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	1	Обсуждение									15	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту Работа с Источниками Дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
1/1		Основные принципы качественного обслуживания			1	Выездное, мастер-класс								



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
2/1		Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	1	Лекция - обсуждение								15	Работа с учебной литературой: разработка графики контента
2/1	Слагаемые качественного обслуживания	Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»			1	Разбор ситуаций						2	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование Подборки примеров «best practices» по теме «Приемы Впечатления клиентов» Самостоятельная подготовка к выполнению задания в малых группах (распределение ролей, сбор необходимой информации)
2/1	Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	1	Визуализация								18	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО				
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы			
2/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			1	Деловая игра											Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов
		Консультация									2						
		Промежуточная аттестация											2				Зачет



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность. Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

2. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС

Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626>

3. Аманжолова Д. А. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А.

Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.-

<http://znanium.com/bookread.php?book=181801>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОК – 7	Способностью к самоорганизации и самообразованию	1-10	Аргументацию, определяющую гуманистическую сущность и позитивный имидж будущей профессии; Значимость и приемы самоорганизации и самообразования в будущей профессии	Использовать приемы самоорганизации и самообразования в квази-профессиональной деятельности	Опытном проектной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования в квази-профессиональной деятельности
2.	ОК-5	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1-10	Актуальную аргументацию необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные	Применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных	Опытном результативного квази-профессионального общения в коллективе; Опытном соотносящейся с задачами



				различия между людьми в целях результативной коммуникации; Факты и примеры, относящиеся к лучшим отечественными и зарубежными образцами обслуживания потребителей услуг; Основные способы результативной коммуникации в коллективе, алгоритмы их применения	х условиях вуза	профессиональной деятельности аргументации необходимости работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	ОПК – 4	Способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	1-10	Базовые принципы, формы и методы обслуживания потребителей услуг, Базовые этические принципы сферы обслуживания; Основные требования современного делового этикета	Применять базовые принципы, формы и методы обслуживания потребителей услуг, базовые этические принципы сферы обслуживания, основные требования современного делового этикета в квази-профессиональных условиях вуза	Опытом применения базовых принципов, форм и методов обслуживания потребителей услуг, базовых этических принципов сферы обслуживания, основных требований современного делового этикета в квази-профессиональных условиях вуза

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе изучения дисциплины прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:

- реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе;
- индивидуализации обучения;
- модульном принципе структурирования учебного процесса;
- вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;



- открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по дисциплине, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы по усвоению учебного материала; стимулировать саморазвитие и самообразование.

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
- текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:

1 задание текущего контроля (max 10 баллов)

2 задание текущего контроля (max 10 баллов)

3 задание текущего контроля (max 10 баллов)

4 задание текущего контроля (max 35 баллов)

max
100 баллов

бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)

Посещаемость – посещение лекций (за исключением поточных) и практических занятий оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на практических занятиях, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях. Под активностью понимается демонстрация хорошего уровня знаний по дисциплине, что может выражаться в выступлениях на занятиях, ответах на вопросы преподавателя, решении задач, участии в профессиональных мероприятиях и т.д.]



Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать не менее 41 балла и не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости.

Студент освобождается от сдачи промежуточной аттестации зачета, если по итогам посещаемости, результатам текущего контроля он набрал более 51 балла. В этом случае ему выставляется оценка «зачтено».

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 4 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3(удовлетворит.)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворит.) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворит.) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворит), незачет

*при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

В случае отсутствия студента по уважительной причине на занятии (болезнь, подтвержденная медицинской справкой или участие в общеуниверситетском мероприятии, подтвержденное справкой от проректора по учебной работе, проректора по научно-исследовательской работе, проректора по воспитательной работе или справкой от декана факультета), заместитель декана факультета вносит изменения (заменяя отметку “н” на специальный знак “@”) в журнале учета посещаемости и успеваемости в соответствующие даты. Таким образом, при расчете баллов за посещаемость отсутствие студента в эти дни не учитывается. При этом все мероприятия текущего контроля студент должен выполнить и быть аттестован по ним в баллах.

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1.	Обслуживание потребителей: сущность, история,	Входное тестирование Выходное тестирование Сформированный кейс-бук	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1



	современность	по тематике занятия	(выполнено 7 верно)/0 Кейс – бук оценивается по параметрам: Полнота отражения тематики – 1/0 Корректность примеров – 1/0 Креативный подход – 1/0 Корректность выполнения – 1/0 Пунктуальность выполнения 1/0 Участие в работе мини-группы – 1/0, четыре и более выполненных параметра засчитываются как 2 балла Итоговый возможный балл по итогам освоения темы - 4
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	Входное тестирование Выходное тестирование Сформированный отчет по результатам выездного занятия, мастер-класса	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0 Отчет оценивается по параметрам: Полнота отражения тематики – 1/0 Корректность отражения тематики– 1/0 Креативный подход – 1/0 Корректность выполнения – 1/0 Пунктуальность выполнения 1/0 Участие в работе мини-группы – 1/0, четыре и более выполненных параметра засчитываются как 4 балла Итоговый возможный балл по теме - 6
3.	Слагаемые качественного обслуживания	Входное тестирование Выходное тестирование Деловая игра «Пресс-конференция Министра»	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0 Качество выполнения заданий деловой игры оценивается по параметрам: Подготовленность участника Использование дополнительных материалов Соответствие игры целям и задачам игры



			Достижение целей игры Активность Эмоциональность Эрудиция Твердость и решительность в отстаивании своих мыслей Уважение мнения коллег Гибкость Самокритичность Чувство юмора 7 и более выполненных параметров засчитываются как 4 балла Итоговый возможный балл по теме - 6
--	--	--	---

Перечень оценочных средств:

№п/п	Название темы	Оценочное средство	Максимальное количество баллов
1.	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	Оценка качества подготовки кейс-бука «best practices» из разных видов деятельности сферы обслуживания по вводной теме	2
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам	2
3.		Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий	4
4.	Слагаемые качественного обслуживания	Оценка качества выполнения заданий по кейсу	2
5.		Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания»)	4



6.	Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам	2
7.		Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий	4
8.	Сервисное мышление	Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания»)	12
9.		Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: «Мэтр обслуживания»	4
10.	Этика сферы обслуживания	Оценка качества выполнения заданий по кейсу	2
11.		Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга	2
12.	Современный этикет	Оценка качества выполнения заданий по кейсу	2
13.		Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга	2
14.	Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»)	12



15.	Входные/выходные тестирование	14
ВСЕГО:		70

1. Тестовые задания

1. Сервис – это:

- a. a. Разнообразный спектр услуг
- b. в. Качественное обслуживание
- c. с. Оказание услуг и/или удовлетворение бытовых потребностей населения, а также оказание продажных и послепродажных услуг покупателям товаров и организацию бытового обслуживания населения.
- d. Определенный вид услуг

2. – это полезная деятельность, не создающая материальных ценностей, направленных на удовлетворение тех или иных потребностей.

3. К услугам, связанным с товаром относятся:

- a. Банковские услуги
- b. Рассылка каталогов
- c. Туристские услуги
- d. Образовательные услуги

4. К услугам, связанным с обслуживанием относятся:

- a. Дегустация
- b. Консалтинговые услуги
- c. Гарантийное обслуживание
- d. Услуги общественного питания

5. К материальным услугам гостиничного комплекса относятся:

- a. Гостиничные номера
- b. Гостеприимство
- c. Приятная атмосфера
- d. Интерьер

6. Туристские услуги относятся к услугам:

- a. Производственным
- b. Непроизводственным



- c. Некоммерческим
- d. Нелегитимным

7. Основной отличительной особенностью предпродажного обслуживания является то, что оно:

- a. Является самым качественным
- b. Всегда бесплатно
- c. Осуществляется со значительными скидками
- d. Предоставляет максимум информации об услуге

8. Предпродажное обслуживание осуществляется:

- a. Продавцами
- b. Руководством фирмы или компании
- c. Агентами
- d. Добровольными лицами из числа потенциальных клиентов

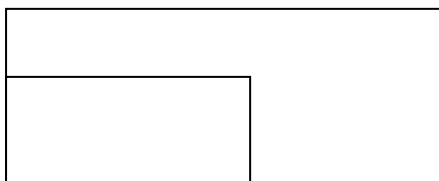
9.- это пространственная среда, в которой находится производитель и потребитель.

10. Обслуживание клиентов включает в себя два основных компонента. Это:

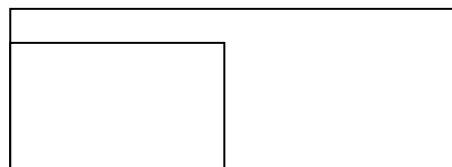
- a. Компонент качества
- b. Процедурный компонент
- c. Компонент точности исполнения услуги
- d. Компонент общения

11. К цифре каждого рисунка подберите букву с пояснением типа соответствующего обслуживания:

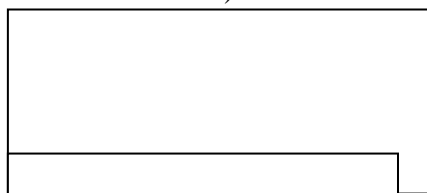
1)



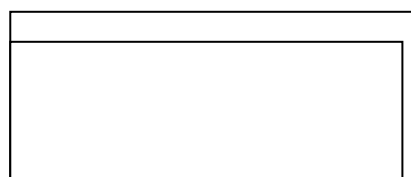
2)



3)



4)



- a. «Конвейерное» обслуживание
- b. «Абсолютный баланс»
- c. «Дружелюбный зоопарк»



d. «Ледяное» обслуживание

12. К бесконтактным видам обслуживания относятся следующие услуги гостиничных комплексов:

- a. Обслуживание клиентов в ресторане отеля
- b. Экскурсионное обслуживание
- c. Обслуживание клиентов в SPA –комплексах
- d. Прием одежды в стирку или химчистку.

13. Основным элементом услуги размещения является:

- a. Отель
- b. Гостиничный номер
- c. сотрудник службы размещения
- d. службы бронирования

14. Особенностью гостиничных услуг не является:

- a. Непостоянство качества
- b. Сезонный характер спроса
- c. Цена и ассортимент услуги
- d. Невозможность производства гостиничного продукта впрок.

15. На объем реализации гостиничного продукта влияют:

- a. Климатические особенности местности
- b. Цена
- c. Ассортимент услуг
- d. Наличие рядом с гостиничным комплексом крупных аквапарков

16. рынка – процесс его разделения на четкие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные продукты и комплексы маркетинга.

17. К критериям, используемым при сегментации рынка в гостиничном бизнесе, не относятся:

- a. Культурно-географические
- b. Политические
- c. Социально-экономические
- d. Демографические

18. Недифференцированная стратегия маркетинга предполагает:

- a. Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка
- b. Игнорирование отелем различий между выявленными сегментами и работу на всем рынке с одним и тем же продуктом
- c. Использование разнообразных маркетинговых инструментов
- d. Активное развитие рекламы



19. Дифференцированная стратегия маркетинга предполагает:

- a. Активное развитие рекламы
- b. Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка и разработка для каждого из них собственного продукта
- c. Использование универсального набора маркетинговых инструментов
- d. Выбор одного сегмента рынка

20. Концентрированная стратегия маркетинга предполагает:

- a. Сосредоточение усилий на крупных отелях класса 5 звезд
- b. Выбор одного сегмента рынка
- c. Активное развитие рекламы
- d. Работу с несколькими группами потребителей

21. – это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания).

22. – объективная особенность услуги (обслуживании) , проявляющаяся при ее оказании и потреблении.

23. Один из нижеперечисленных показателей , не является показателем качества услуги. Это показатель:

- a. назначения
- b. безопасности
- c. Надежности
- d. Экономичности

24. - представляет собой совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

25. Один из нижеперечисленных этапов не относится к этапам формирования и осуществления системы менеджмента качества (СМК). Это:

- a. Лицензирование
- b. Учет и контроль
- c. Стандартизация
- d. сертификация

26. Реклама туристского продукта наиболее эффективна:



- a. В виде проспектов
- b. Путем участия в туристических выставках и ярмарках, радио и телевизионная
- c. В виде рекламных листовок, распространяемых по почте
- d. Реклама туристического продукта вообще неэффективна

27. Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов регламентируются:

- a. Государственным стандартом Российской Федерации
- b. Ведомственными инструкциями
- c. Правилами безопасности
- d. Распоряжением Правительства Российской Федерации

28. Туристскую группу в многоэтажной гостинице целесообразнее всего разместить:

- a. На нижних этажах
- b. На верхних этажах
- c. Ближе к служебным помещениям
- d. Дальше от административного блока

29. Эффективная реклама турпродукта предусматривает затраты (в процентах от прибыли):

- a. Не менее 3-5
- b. Не менее 10
- c. Не менее 1-2
- d. Затраты могут повышаться или понижаться зависимости от спроса

30. Различают следующие основные категории туризма:

- a. Международный, внутренний
- b. Туризм в пределах страны, международный , внутренний
- c. Национальный, международный, туризм в пределах страны
- d. Въездной, выездной.

31. - такая организация бизнеса, когда компания осуществляет продажу бизнеса, предприниматель или компания осуществляет покупку бизнеса, т.е.е приобретает готовый бизнес в виде права на продажу и/или производство продукта, а также соответствующей бизнес рекламы.

32.- физическое или юридической лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающий со своей стороны выполнение условий такого соглашения.

33. - физическое или юридической лицо, действующее в соответствии с приобретенной франшизой.

34.- готовый бизнес в виде франчайзингового пакета.



35. Количество номеров коллективного средства размещения должно быть не менее:

- a. 20 номеров
- b. 50 номеров
- c. 10 номеров
- d. Количество номеров не имеет значения

36. Средство для размещения автотуристов называется:

- a. Пансион
- b. Бунгало
- c. Мотель
- d. Флотель

37. Передвижная гостиница представляющая собой вагон с одно- и двухместными номерами (спальными отсеками) называется:

- a. Флайтель
- b. Кемпинг
- c. Ротель
- d. мотель

38. Какой из перечисленных ниже систем классификации гостиниц по уровню комфорта не существует:

- a. система звезд
- b. система букв
- c. система цифр
- d. система корон или ключей

39. Номер с одной большой кроватью для семейной пары называется:

- a. tripl
- b. de luxe
- c. extra bed (king size)
- d. family studio

40. Номер с гостиной и спальней с мебелью и оборудованием высокого качества называется:

- a. de luxe
- b. business
- c. president
- d. suite

41. Номер с двумя кроватями называется:

- a. suite
- b. tripl
- c. double twin
- d. family studio



42. Структура управления, являющаяся самой простой и обеспечивающая непосредственное, прямое воздействие на персонал гостиницы называется:

- a. функциональная структура управления (ФСУ)
- b. матричная структура управления (МСУ)
- c. линейная структура управления (ЛСУ)
- d. линейно-функциональная структура управления (ЛФСУ)

43. Структура управления, ориентированная на определенные группы потребителей, конкретные гостиничные продукты или на конкретные рынки сбыта называется:

- a. функциональная структура управления (ФСУ)
- b. матричная структура управления (МСУ)
- c. линейная структура управления (ЛСУ)
- d. дивизионная структура управления (ДСУ)

44. Какая из перечисленных ниже служб гостиниц не существует?

- a. Служба бронирования
- b. Служба размещения
- c. Служба эксплуатации номерного фонда
- d. Служба уборки помещений

45. Обязанности, связанные с организацией конференций, бизнес-семинаров, а также связи с общественностью осуществляют сотрудники службы:

- a. Безопасности
- b. Питания
- c. Бронирования
- d. Маркетинга

46. К помещениям бытового обслуживания и торговли гостиницы не относится:

- a. Парикмахерская
- b. Комплексный приемный пункт
- c. Ресторан
- d. Билетные кассы на транспорт, театральные и на другие культурные и спортивные мероприятия

47. Является ли обязательным оборудование кондиционером номеров и общественных помещений гостиниц категории четыре или пять звезд:

- a. Является обязательным
- b. Не является обязательным
- c. Кондиционерами оборудуются только номера повышенной категории
- d. Кондиционерами оборудуются только номера гостиницы

48. Освещение помещений гостиниц обеспечивается по следующим группам:

- a. Жилые помещения



- b. пути эвакуации
- c. Вспомогательные и технические помещения
- d. Жилые, общественные, административные помещения, пути эвакуации, вспомогательные и технические помещения

49. Уборка номера гостиницы проводится в строгой последовательности. Установите фразы в необходимой последовательности:

- a. Удаление пыли пылесосом с ковров, напольного покрытия, полов
- b. Удаление пыли с мебели
- c. Проветривание помещений в течение определенного времени
- d. Уборка постели

50. К коммунальному оборудованию гостиницы не относится:

- a. Водопровод и канализация
- b. Центральное отопление
- c. Внешняя и внутренняя телефонная связь
- d. Кондиционирование воздуха

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценку «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший глубокие и систематические всесторонние знания учебно-программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; грамотно, правильно, логично, ясно и свободно отвечающий на все вопросы билета и дополнительные вопросы; свободно владеющий понятийным аппаратом, научным языком и терминологией дисциплины; умеющий выполнять задания, предусмотренные программой, а также умеющий приложить теоретические знания к практической деятельности; знающий основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся за полное знание учебно-программного материала, умение пользоваться понятийным аппаратом в аспекте основных вопросов дисциплины, умение выполнять, и выполнивший, предусмотренные программой задания, знание основной рекомендованной литературы, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности, логичные и корректные ответы на основные и дополнительные вопросы, однако не всегда полное, точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший фрагментарные, поверхностные знания основного учебного материала, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, затрудняющийся в использовании научно-понятийного аппарата и терминологии дисциплины, допустивший ошибки в ответе и выполнении заданий, однако обладающий знаниями для устранения допущенных ошибок под руководством преподавателя, при ответах на дополнительные вопросы не умеющий увязать материал с практикой и смежными разделами курса.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий и не способному к их исправлению без дополнительного



обучения по дисциплине, не способному продолжать обучение и в дальнейшем приступить к профессиональной деятельности без дополнительных компетенций по данной дисциплине.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность. Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

2. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС

Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626>

8.2. Дополнительная литература

1. Аманжолова Д. А. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.-

<http://znanium.com/bookread.php?book=181801>

2. Гукова О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум, 2009.- <http://znanium.com/bookread.php?book=165066>

3. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Интернет-ресурсами к курсу «введение в технологию обслуживания» являются сайты:

1. Сайт для профессионалов.- <http://www.proprof.ru/stati/careera/trudoustroystvo/poisk-raboty/rabota-v-sfere-obsluzhivaniya-horoshiy-start-dlya>
2. Система интерактивного мониторинга трудоустройства выпускников.- <http://xn--h1aimg.xn--plai/>
3. Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ.- <http://www.rosmintrud.ru/employment/migration/72>
4. Эйч-ар – портал.- hr-portal.ru

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Не требуется.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)



Процесс изучения дисциплины «Введение в технологию обслуживания» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и занятиях семинарского типа) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

Рекомендации для обучающихся:

1. Концепция дисциплины «Введение в технологию обслуживания» базируется на цели формирования сервисного мышления у обучающихся посредством:
 - формирования представления об организации обслуживания потребителей;
 - формирования мотивации к работе с людьми и позитивного отношения к обслуживанию;
 - приобретения обучающимися первого опыта практики обслуживания в квази-профессиональных условиях вуза.
2. Одновременно с дисциплиной «Введение в технологию обслуживания» студенты изучают: философию профессиональной деятельности (блок в дисциплине «Философия»), формы, методы и приемы речевой коммуникации («язык обслуживания»), блок дисциплины «Технологии делового общения»; законы гармоничного развития человека и общества в окружающей среде (блок дисциплины «Ресурсосбережение»);
3. Все предусмотренные программой дисциплины аудиторные занятия проводятся в активной и интерактивной форме и направлены на максимальное вовлечение студентов в групповые формы работы;
4. Наиболее важными формами работы в аудитории являются: проектная деятельность, работа с кейсами и деловые (ролевые) игры, а также создание условий квази-профессиональной среды;
5. Все формы занятий (включая тренинги, мастер-классы и выездные занятия) обязательны для посещения;
6. По каждому тематическому блоку дисциплины проводятся входные и выходные тестирования студентов; по результатам сравнения результатов тестирования студенты получают возможность следить за динамикой формирования своих профессионально полезных качеств;
7. По результатам освоения дисциплины у студентов формируются: индивидуальные кейс-буки: сборники профессиональных ситуаций и портфолио учебных достижений. Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности. Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения



методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины используются следующие виды практических занятий:

1. Разработка проекта (ПР). Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

Преподаватель распределяет роли в своей группе, чтобы каждый принял в исследовании, оформлении и обсуждении результатов самое активное участие.

2. Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

3. Мастер - класс, основная цель которого - передача педагогического опыта, системы работы, авторских находок, всего того, что помогло достичь педагогу наибольших результатов в педагогической деятельности.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.



Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему,
- подготовка презентаций по определенным вопросам;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Введение в технологию обслуживания» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	учебная аудитория, оборудованная видеопроекционной аппаратурой с возможностью подключения к ПК, персональным компьютером, экраном, доской, учебной мебелью
Практические занятия	учебная аудитория, оборудованная видеопроекционной аппаратурой с возможностью подключения к ПК, персональным компьютером, экраном, доской, учебной мебелью
Самостоятельная работа студентов	Читальный зал Научно-технической библиотеки университета Компьютерный класс, учебная мебель, 20 компьютеров с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», экран, 19 компьютеров