



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Советом Высшей школы  
бизнеса, менеджмента и права  
Протокол №15 от  
« 28 » 06 2019г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

***Б1.В.ФТД.1 ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ***

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**

**программы *бакалавриата***

**по направлению подготовки: *38.03.01 «Экономика»***

***профиль Экономика предприятий и организаций***

**Квалификация: *бакалавр***

**год начала подготовки: 2019г.**

**Разработчик:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор</i>	<i>д.пед.н., проф. Лагусев Ю.М.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</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 по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к факультативным дисциплинам вариативной части программы

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 очном отделении на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель. Программой дисциплины предусмотрены: лекционные занятия (16 часов), практические занятия (16 часов), самостоятельная работа студента (36 часов), групповые консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа). 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 зачет.

Преподавание дисциплины ведется на заочном отделении на 1 курсе на 1 семестре. программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часа ) занятия, практические занятия (4 часа), самостоятельная работа студента (60 часов), групповые консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа).

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,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 3 из 42

- развитие у студентов умений работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

- промежуточная аттестация на очном отделении в форме зачета (1 семестр);
- промежуточная аттестация на заочном отделении в форме зачета (1 семестр)

Формы проведения занятий: лекция-визуализация, видеокейс, лекция-обсуждение, мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие, проблемная лекция, тренинг профессиональных навыков, практика квази-профессионального общения, деловая игра «пресс-конференция министра».

После завершения курса бакалавр совершенствует полученные знания и умения в процессе прохождения преддипломной практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации.

## 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
2.	ОК – 5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3.	ОПК – 4	способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к факультативным дисциплинам вариативной части программы

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

После завершения курса бакалавр совершенствует полученные знания и умения в процессе прохождения преддипломной практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации.

## 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



<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	16	16
	Семинары	16	16
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
<b>1.3</b>	<b>Консультации (групповая и индивидуальные)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2 зачет</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
	<b>з.е.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	4
	Семинары	4	4
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2 зачет</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
	<b>з.е.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>



**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	Форма проведения занятия лекционного типа	Занятие семинарского	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.Организа ция обслужива ния клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	Лекция - обсужд ение					2	Работа с учебной литературо й: составлени е графиков по контенту	
		Контрольная точка №1 - тестирование									
4/ 1		Основные принципы качественного обслуживания			2	Мастер- класс эксперта- профессио нала, выездное занятие				2	Работа с источника ми дополните льной информац ии, подготовка к встрече с профессио налом- экспертом Написание отчета по результата м выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественн ого обслужива ния»
5/ 1	3.Слагаем ые качественн ого обслужива ния	Профессиональ ная деятельность в сфере обслуживания	2	Пробле мная лекция						2	Работа с учебной литературо й: 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 впечатления клиентов» Самостоятельная подготовка к выполнению задания в малых группах (распределение ролей, сбор необходимой информации)
Контрольная точка №2 - тестирование										
7/ 1	4.Из чего состоит качественное	Формы и методы организации обслуживания	2	Лекция обсуждение					3	Подготовка отчета по выполнению задания



8/ 1	обслужива ние: формы, методы, инструмен ты	Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания			2	Деловая игра «Пресс- конференц ия Министра»				по подбору примеров из практики и составлени ю кейсов <b>Формиров ание подборки примеров «best practices» по теме «Приемы мотиваци и клиентов»</b>
Контрольная точка №3 - тестирование										
9/ 1	5.Сервисно е мышление	Клиентоориент ированность как концепция организации обслуживания	2	Лекция - визуал изация					2	Работа с учебной литературо й: разработка графики контента
10 /1		Сервис-дизайн			2	Мастер- класс, выездное занятие			2	Работа с источника ми дополните льной информац ии, подготовка к встрече с профессио налом- экспертом <b>Разработк а блок- схемы «Сервис – дизайн»</b>





11 /1	6.Этика сферы обслужива ния	Профессиональ ная этика сотрудников сферы обслуживания	2	Лекция – обсужд ение					3	Самостоят ельная работа в малых группах <b>над проектам и «Мастерс кая обслужива ния» с последую щей презентац ией</b>
12 /1		Самопрезентац ия			2	Деловая игра «Мэтр обслужива ния»				
Контрольная точка №4 - тестирование										
13 /1	7.Современ ный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	2	Лекция - обсужд ение					3	Работа с основной и дополните льной учебной литературо й: разработка графики контента
14 /1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания				2	Тренинг профессио нальных навыков			2



15 /1	8. Направление 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 дополнительными источниками информации <b>Формирование подборки примеров «best practices» по теме</b>
		Тренинг установки на развитие						2	Самостоятельная подготовка к тренингу





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	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения
1/1	Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	1	Визуализация									5	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								5	
Контрольная точка №1 - тестирование														
1/1	Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	1	Обсуждение									10	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту



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								
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
1/1		Основные принципы качественного обслуживания			1					5	Работа с Источниками Дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»



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	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				Форма проведения		
2/1	Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	1	Лекция - обсуждение										10	Работа с 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 Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				Форма проведения	
2/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»			1	Разбор ситуаций						5	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)



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов		
<b>Контрольная точка №2 - тестирование</b>															
2/1	Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	1	Лекция-Визуализация									10	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов	
		<b>Контрольная точка №3 - тестирование</b>													
2/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			1	Деловая игра							10		
<b>Контрольная точка №4 - тестирование</b>															
		Консультация											2		
<b>Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа</b>															



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 17 из 42</i>

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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.1	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт. 2 час/5 часов	1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа <a href="https://www.book.ru/book/926143">https://www.book.ru/book/926143</a>
1.2	Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности. 1 часа/5 часов	2. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. Режим доступа <a href="https://www.book.ru/book/920197">https://www.book.ru/book/920197</a>
1.3	Основные направления и перспективы развития сферы услуг, 2 часа/10 часов	3. 1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, <a href="http://znanium.com/catalog/product/967867">http://znanium.com/catalog/product/967867</a>
1.4.	Основные принципы качественного обслуживания, 2 часа/5 часов	
1.5	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания, 2 часа/10 часов	4. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016 <a href="https://www.book.ru/book/925859">https://www.book.ru/book/925859</a>
1.6	Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» ,3 часа\5 часов	5. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. <a href="http://znanium.com/catalog/product/760143">http://znanium.com/catalog/product/760143</a>
1.7	Формы и методы организации обслуживания, 1 час	
1.8	Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания, 2 часа	
1.9	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания, 2 часа	
1.10	Сервис-дизайн, 2 часа	
1.11	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания, 2 часа	
1.13	Основные правила этикета в сфере обслуживания, 3 часа/10 часов	
1.14	Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания, 2 часа/10 часов	
1.15	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания, 2 часа	
1.16	Новые виды услуг: лучшие мировые практики, 3 часа	
1.17	Тренинг установки на развитие, 2 часа	
	Перспективные формы обслуживания- 3 часа	



## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и 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	Опытom 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 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,	Применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза	Опытom результативного квази-профессионального общения в коллективе; Опытom соотносящейся с задачами профессиональной деятельности аргументации необходимости работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия



				алгоритмы их применения		
	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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание аргументации, определяющую гуманистическую сущность и позитивный имидж будущей профессии; Значимость и приемы самоорганизации и самообразования в будущей профессии Умение использовать приемы самоорганизации и самообразования в квази-профессиональной деятельности Владение опытом проектной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования в квази-профессиональной деятельности	тестирование	Студент демонстрирует знание аргументации, определяющую гуманистическую сущность и позитивный имидж будущей профессии; Значимость и приемы самоорганизации и самообразования в будущей профессии Демонстрирует умение использовать приемы самоорганизации и самообразования в квази-профессиональной деятельности Студент демонстрирует владение опытом проектной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования в квази-профессиональной	Закрепление способности к самоорганизации и самообразованию



		деятельности	
<p>Знание актуальной аргументации необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные 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 Умение применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза Владение навыком организации работы на основе знаний в сфере услуг, позволяющее качественно обслуживать потребителей.</p>	тестирование	<p>Студент демонстрирует знание актуальной аргументации необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные 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</p> <p>Демонстрирует умение применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза Студент демонстрирует владение навыком организации работы на основе знаний в сфере услуг, позволяющее качественно обслуживать потребителей.</p>	<p>Закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
<p>Знание базовых принципов, форм и методов обслуживания потребителей услуг, Базовых этических принципов сферы обслуживания;</p>	тестирование	<p>Студент демонстрирует знание базовых принципов, форм и методов обслуживания потребителей услуг, Базовых этических принципов сферы</p>	<p>Закреплен ие способности находить организационно-управленческие решения</p>



Основных требований современного делового этикета Умение применять базовые принципы, формы и методы обслуживания потребителей услуг, базовые этические принципы сферы обслуживания, основные требования современного делового этикета в квази-профессиональных условиях вуза		обслуживания; Основных требований современного делового этикета Демонстрирует умение применять базовые принципы, формы и методы обслуживания потребителей услуг, базовые этические принципы сферы обслуживания, основные требования современного делового этикета в квази-профессиональных условиях вуза Демонстрирует владение 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	профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность
---	--	--	---

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на бально-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);



- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа 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. По решению Ученого совета Высшей школы бизнеса, менеджмента и права посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

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 каждом занятии, 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.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.



Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контроле успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – 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)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Промежуточная аттестация проходит в виде зачета, состоящего из решения теста, в котором имеются вопросы из тем 5 семестра.

*Средство оценивания – тестовые задания*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
Предел длительности контроля	30 мин.



выполнено верно заданий	«зачет», если (51 –100)% правильных ответов
	«незачет», если менее 50% правильных ответов

**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, современность	Входное тестирование Выходное тестирование	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	Входное тестирование Выходное тестирование	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0
3.	Слагаемые качественного обслуживания	Входное тестирование Выходное тестирование	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)

### **1. Тестовые задания**

#### **1. Сервис – это:**

- a. а. 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.**

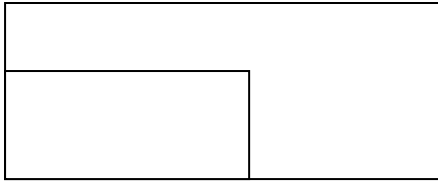
**10. Обслуживание клиентов включает в себя два основных компонента. Это:**

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

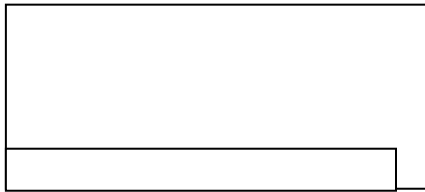
**11. К цифре каждого рисунка подберите букву с пояснением типа соответствующего обслуживания:**

1)

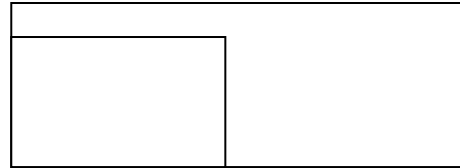
2)



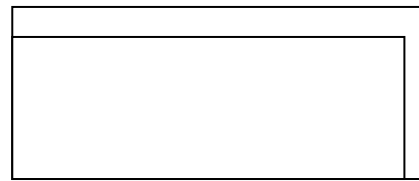
3)



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



4)



**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:
- Культурно-географические
  - Политические
  - Социально-экономические
  - Демографические
18. Недифференцированная стратегия маркетинга предполагает:
- Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка
  - Игнорирование отелом различий между выявленными сегментами и работу на всем рынке с одним и тем же продуктом
  - Использование разнообразных маркетинговых инструментов
  - Активное развитие рекламы
19. Дифференцированная стратегия маркетинга предполагает:
- Активное развитие рекламы
  - Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка и разработка для каждого из них собственного продукта
  - Использование универсального набора маркетинговых инструментов
  - Выбор одного сегмента рынка
20. Концентрированная стратегия маркетинга предполагает:
- Сосредоточение усилий на крупных отелях класса 5 звезд
  - Выбор одного сегмента рынка
  - Активное развитие рекламы
  - 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:
- назначения
  - безопасности
  - 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**

#### Содержание занятий семинарского типа

Номер недел и семест ра	Наименование раздела	Наименование тем практических работ Вид практического занятия. Цель практического задания Практические навыки.	План проведения практического занятия Задание
-------------------------------------	-------------------------	---	--



1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель формирование у студентов базовых знаний и умений, связанных с организацией обслуживания потребителя. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с основами обслуживания потребителей.	1.Основы обслуживания потребителей. 2. Предпосылки развития обслуживания потребителей. 3.Сущность и значение обслуживания потребителей. Задание Назовите основные предпосылки развития обслуживания потребителей.
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности.  Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий Цель формирование у студентов понимания лучших мировых практик сервисной деятельности. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с лучшими мировыми практиками сервисной деятельности.	1.Работа с видеокейсами. 2. Лучшие мировые практики сервисной деятельности. 3.Тенденции развития сервисной деятельности. Задание Назовите лучшие мировые практики сервисной деятельности
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель формирование у студентов знаний об основных направлениях и перспективах развития сферы услуг Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с основными направлениями и перспективами развития сферы услуг	1. Основные направления развития сферы услуг. 2. Перспективы развития сферы услуг. 3.Инновации в обслуживании Задание Назовите основные направления и перспективы развития сферы услуг





4/1		<p>Основные принципы качественного обслуживания Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий</p> <p>Цель изучение основных принципов качественного обслуживания Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с принципиальной основой качественного обслуживания.</p>	<p>1. Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие. 2. Принципиальная основа обслуживания. 3. Принципы качественного обслуживания. Задание Назовите основные принципы качественного обслуживания</p>
5/1	3. Слагаемые качественного обслуживания	<p>Профессиональная деятельность в сфере обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель 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. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов моделировать профессиональную деятельность в сфере обслуживания</p>	<p>1. Понятие профессионализма в сфере обслуживания. 2. Моделирование профессиональной деятельности в сфере обслуживания. 3. Факторы влияния на состояние профессиональной деятельности. Задание Назовите факторы влияния на состояние профессиональной деятельности</p>



6/1		<p>Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель отработка понимания предпочтений клиентов. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов профессиональному общению с клиентами.</p>	<p>1.Тренинг профессиональных навыков 2.Практика квази-профессионального общения. 3.Ситуационная игра «Превзойди ожидания» Задание Как происходит профессиональное общение с клиентами</p>
7/1	<p>4.Из чего состоит качественное обслуживание : формы, методы, инструменты</p>	<p>Формы и методы организации обслуживания. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель развитие у студентов профессионально полезных качеств, необходимых для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания.</p> <p>Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов профессионально полезные качества, необходимые для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания</p>	<p>1. Формы организации обслуживания. 2. Методы организации обслуживания. 3.Технологические основы организации обслуживания Задание Какие профессионально полезные качества, необходимы для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания</p>



8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания	1. Деловая игра «Пресс-конференция Министра». 2. Качество сервисных услуг. 3. Эффективные инструменты обслуживания Задание Назовите наиболее эффективные инструменты обслуживания
9/1	5. Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий.  Цель Определение эффективных инструментов обслуживания на основе клиентоориентированности. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов знание о эффективных инструментах обслуживания на основе клиентоориентированности	
10/1		Сервис-дизайн  Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов представления о сервис-дизайне в обслуживании клиентов.	1. Мастер-класс, выездное занятие. 2. Технология сервис-дизайна. 3. Реализация технологий сервис-дизайна в обслуживании клиентов. Задание Как Вы представляете сервис-дизайн в обслуживании клиентов



11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Формирование у студентов общих представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета.	1.Этические нормы и правила. 2.Понятие Профессиональная этика. 3.Этика сотрудников сферы обслуживания. Задание Что входит в понятие профессиональная этика сферы обслуживания
12/1		Самопрезентация Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Подготовка и показ самопрезентации. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов самопрезентации.	1.Деловая игра «Мэтр обслуживания» 2.Подготовка самопрезентации. 3.Показ самопрезентации Задание Назовите основные составляющие самопрезентации.
13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Ознакомление с основными правилами этикета в сфере обслуживания Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов основным правилам этикета в сфере обслуживания	1.Этикет 2. Основные правила этикета. 3. Основные правила этикета в сфере обслуживания Задание Назовите основные правила этикета в сфере обслуживания



14/1		<p>Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания</p> <p>Цель Знакомство студентов с лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания клиентов/гостей/потребителей услуг. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов культуре общения с клиентами</p>	<p>1.Тренинг профессиональных навыков. 2. Культура общения 3. Имидж сотрудника сферы обслуживания</p> <p>Задание Дайте определение понятию Имидж сотрудника сферы обслуживания</p>
15/1	8.Направлени я профессионал ьного развития в сфере обслуживания	<p>Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Развитие устойчивого позитивного представления о мире будущей профессии обучающихся, его гуманистической сущности. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов со слагаемыми профессионального роста в сфере обслуживания</p>	<p>1.Профессиональный рост. 2. Слагаемые профессионального роста. 3. Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания</p> <p>Задание. Сформулируйте слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания</p>
		<p>Новые виды услуг: лучшие мировые практики. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Ознакомление с лучшими мировыми практиками в сфере услуг. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с новыми видами услуг.</p>	<p>1.Работа с кейсами лучшие мировые практики. 2. Новые виды услуг. 3 Примеры мировых практик в обслуживании.</p> <p>Задание. Назовите новые виды услуг в сервисной практике.</p>



		<p>Тренинг установки на развитие Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель. Сформировать установку на развитие профессиональных навыков. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов установку на развитие.</p>	<p>1.Профессиональные навыки обслуживания 2.Тренинг профессиональных навыков. 3.Развитие профессиональных навыков. Задание. Что такое предел компетентности с сервисной деятельности</p>
16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания	<p>1.Традиционные формы обслуживания. 2. Характеристика перспективных форм обслуживания Инновационное обслуживание с использованием прогрессивных технологий. 3. Инновационное обслуживание с использованием прогрессивных технологий. 4.Защита итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра») Задание Назовите признаки инновационного обслуживания с использованием прогрессивных технологий.</p>

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. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа <https://www.book.ru/book/926143>
2. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. Режим доступа <https://www.book.ru/book/920197>
3. 1.Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, <http://znanium.com/catalog/product/967867>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016 <https://www.book.ru/book/925859>
2. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. <http://znanium.com/catalog/product/760143>

### **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-obslyzhivaniya-horoshiy-start-dlya>
2. Система интерактивного мониторинга трудоустройства выпускников.- <http://xn--h1aiing.xn--plai/>
3. Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ.- <http://www.rosmintrud.ru/employment/migration/72>
4. Эйч-ар – портал.- [hr-portal.ru](http://hr-portal.ru)

### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных: «Реестр инновационных продуктов, технологий и услуг, рекомендованных к использованию в Российской Федерации» <https://innoprod.startbase.ru/>
4. База данных: «ГОСТ эксперт – Единая база ГОСТов РФ» <http://gostexpert.ru/>
5. Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant.ru>
6. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru>

### **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
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска