



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы
туризма, индустрии
гостеприимства и дизайна
Протокол № 7 от «27» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

| Шифр | Наименование дисциплины |
|-------------------|---|
| <i>Б1.В.ФТД.1</i> | Введение в технологию обслуживания |

основной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.02 «Туризм»
направленность (профиль): «Технология и организация услуг
на предприятиях индустрии туризма»
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2019

Разработчик (и):

| Должность | ученая степень и звание, ФИО |
|--|-------------------------------------|
| <i>Доцент Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна</i> | <i>к.п.н., доцент Сахарчук Е.С.</i> |

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

| Должность | ученая степень и звание, ФИО |
|--|---------------------------------------|
| <i>Директор Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна</i> | <i>д.э.н., профессор Бушуева И.В.</i> |



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

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и является факультативной дисциплиной.

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:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере в части:

ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.

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 (16 часов / 4 часа, в том числе лекции-визуализации, лекции-конференции, проблемные лекции, лекции – интернет - конференции), лекции-диалоги, занятий семинарского типа (16 часов / 4 часа, в форме мастер-класса эксперта-профессионала, выездного занятия на предприятие профессиональной сферы, тренинга профессиональных навыков, практики квази-профессионального общения, деловой игры в квази-профессиональных условиях, работы с видеокейсами (кейсами), самостоятельной работы обучающихся (36 часов / 60 часов), групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа / 2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа / 2 часа). В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме формирования кейс-бука, разработки группового проекта и промежуточная аттестация в форме зачета.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

Инновационные технологии в индустрии туризма

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков,

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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. | ОПК-1. | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере в части: |
| | ОПК-1.1 | Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и является факультативной дисциплиной.

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:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере в части:

ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

Инновационные технологии в индустрии туризма

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков,

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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 | 36 |
| | в том числе: | - | - |
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 16 | 16 |
| 1.2 | Занятия семинарского типа | 16 | 16 |
| 1.3 | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | 2 | 2 |
| 1.4 | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 36 | 36 |
| 3 | Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | | 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: | - | - |
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 4 | 4 |
| 1.2 | Занятия семинарского типа | 4 | 4 |
| 1.3 | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | 2 | 2 |
| 1.4 | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 60 | 60 |
| 3 | Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | | зачет |
| 4 | Общая трудоемкость | 72 | 72 |
| | час | | |
| | з.е. | 2 | 2 |



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 | | | | | | 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 | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| 1/1 | 1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность | Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт | 2 | Лекция-визуализация | | | | | 4 | 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 | | | 1 | Работа с видеокейсами | | | | |
| 3/1 | 2.Организация обслуживания клиента (гостя) | Основные направления и перспективы развития сферы услуг | 2 | Лекция-диалог | | | | | 4 | Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту |



| | | | | | | | | | | |
|-----|--|--|---|----------------------|---|---|--|--|---|---|
| 4/1 | | Основные принципы качественного обслуживания | | | 1 | Мастер-класс эксперта- профессионала, выездное занятие | | | 4 | 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 | | | | | 4 | Работа с учебной литературой: разработка графики контента |
| 6/1 | | Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» | | | 2 | Тренинг профессиональ ных навыков Практика квази- профессиональн ого общения | | | 4 | 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) |



| | | | | | | | | | |
|------|--|--|---|---------------------------------|---|--|--|---|--|
| 7/1 | 4. Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты | Формы и методы организации обслуживания | 2 | Лекция – интернет – конференция | | | | 2 | 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 КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 Формирование кейс-бука | | | 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 КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 Разработка проекта | | | 2 | Мастер-класс, выездное занятие | | | 2 |
| 11/1 | 6. Этика сферы обслуживания | Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания | 2 | Лекция-диалог | | | | 2 | 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 - конференция | | | | | 2 | Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента |
| 14/1 | | Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3</u> Формирование кейс-бука | | | 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-диалог | | | | | 2 | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации |
| | | Новые виды услуг: лучшие мировые практики | | | 2 | Работа с кейсами | | | | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «best practices» по теме |
| | | Тренинг установки на развитие | | | 2 | Тренинг профессиональных навыков | | | | Самостоятельная подготовка к тренингу |



| | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|---|---|
| 16/1 | 9.Профилизация в сфере обслуживания | Перспективные формы обслуживания КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 Защита проекта | | | | | | | 2 | Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра» |
| Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | 2 | | | |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа (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 | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
|-----------------------|---|--|--|---|--|--|---------------------------|-------------------------------|--|------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа, акад. часов | Форма проведения занятия семинарского типа | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | | |
| 1/1 | 1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность | Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт | 0,5 | Лекция-визуализация | | | | | | 5 | Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: |



| | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|-----|----------------------|-----|---|--|--|---|--|
| 2/1 | | Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности | | | | | | | | выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности |
| 3/1 | 2.Организация обслуживания клиента (гостя) | Основные направления и перспективы развития сферы услуг | 0,5 | Лекция- диалог | | | | | 5 | Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту |
| 4/1 | | Основные принципы качественного обслуживания | | | 0,5 | Мастер-класс эксперта- профессионала, выездное занятие | | | 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» |
| 5/1 | 3.Слагаемые качественного обслуживания | Профессиональная деятельность в сфере обслуживания | 0,5 | Проблемная лекция | | | | | 5 | Работа с учебной литературой: разработка графики контента |



| | | | | | | | | | | |
|-----|---|--|-----|---------------------------------|-----|--|--|--|---|--|
| 6/1 | | Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» | | | 0,5 | Тренинг профессиональных навыков Практика квази-профессионального общения | | | 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) |
| 7/1 | 4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты | Формы и методы организации обслуживания | 0,5 | Лекция – интернет - конференция | | | | | 5 | 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 КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 Формирование кейс-бука | | | 0,5 | Деловая игра «Пресс-конференция Министра» | | | | |
| 9/1 | 5.Сервисное мышление | Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания | 0,5 | Лекция-визуализация | | | | | 5 | Работа с учебной литературой: разработка графики контента |



| | | | | | | | | | | |
|------|--|--|-----|-------------------------|-----|--|---|--|---|--|
| 10/1 | | Сервис-дизайн КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 Разработка проекта | | | 0,5 | Мастер-класс, выездное занятие | | | 5 | 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 | 0,5 | Лекция- диалог | | | | | 4 | Самостоятельная работа в малых группах над проектами «Мастерская обслуживания» с последующей презентацией |
| 12/1 | | Самопрезентация | | | 0,5 | Деловая игра «Мэтр обслуживания» | | | | |
| 13/1 | 7.Современный этикет | Основные правила этикета в сфере обслуживания | 0,5 | Лекция - конференция | | | | | 4 | Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента |
| 14/1 | | Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 Формирование кейс-бука | | | | 0,5 | Тренинг профессиональн ых навыков | | | 4 |
| 15/1 | 8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания | Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания | 0,5 | Лекция- диалог | | | | | 4 | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации |



| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|-----|----------------------------------|---|--|---|---|--|
| | | Новые виды услуг: лучшие мировые практики | | | 0,5 | Работа с кейсами | | | | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «best practices» по теме | |
| | | Тренинг установки на развитие | | | 0,5 | Тренинг профессиональных навыков | | | | Самостоятельная подготовка к тренингу | |
| 16/1 | 9.Профилизация в сфере обслуживания | Перспективные формы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4</u> Защита проекта | | | | | | | 4 | Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра» | |
| | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | 2 | | | | |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа (зачет) | | | | | | | | | | | |



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. | Обслуживание потребителей: сущность, история, современность - 4 часа / 5 часов | 8.1. Основная литература 1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441 2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650 3. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614 8.2. Дополнительная литература 1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, http://znanium.com/catalog/product/967867 2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа https://www.book.ru/book/926143 3. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. Режим доступа https://www.book.ru/book/920197 |
| 2. | Организация обслуживания клиента (гостя) -4 часа / 10 часов | |
| 3. | Слагаемые качественного обслуживания – 4 часа / 10 часов | |
| 4. | Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты – 4 часа / 5 часов | |
| 5. | Сервисное мышление – 4 часа / 10 часов | |
| 6. | Этика сферы обслуживания – 4 часа / 4 часа | |
| 7. | Современный этикет – 4 часа / 8 часов | |
| 8. | Направления профессионального развития в сфере обслуживания – 4 часа / 4 часа | |
| 9. | Профилизация в сфере обслуживания – 4 часа / 4 часа | |

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 этапы формирования компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
|------|--------------------|--|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере в части: | | | | |
| | ОПК-1.1 | Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности | Все разделы | понятие туристской деятельности, виды туристских продуктов и технологий | определять потребность в информационном и технологическом обновлении в профессиональной туристской деятельности | Навыками туристского обслуживания |

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 |
|---|-----------------------|---|--|
| Знает понятие туристской деятельности, виды туристских продуктов и технологий Умеет определять потребность в информационном и технологическом обновлении в профессиональной туристской деятельности Владеет навыками туристского обслуживания | Тестовые задания | Студент знает понятие туристской деятельности, виды туристских продуктов и технологий Студент умеет определять потребность в информационном и технологическом обновлении в профессиональной туристской деятельности Студент владеет навыками туристского обслуживания | Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности |

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации



Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-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, решения ситуационных задач, устных ответов, презентаций тем курса, 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 семинарских 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 факультета (института, филиала) 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.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю 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 – кейсы (формирование кейс-бука)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

| | |
|-------------------------------------|---|
| Предел длительности контроля | 30 мин. |
| Критерии оценки | <ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); |



| | |
|----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений |
| Показатели оценки | маж 10 баллов |
| «5», если (9 – 10) баллов | полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников |
| «4», если (7 – 8) баллов | неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе; |
| «3», если (5 – 6) баллов | неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений |

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при работе над проектом

| Критерии оценивания | |
|--|--|
| Студент выполнил все поставленные перед ним задачи, предложил практически значимый проект и подготовил презентацию. Студент продемонстрировал умение работать с источниками информации, отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные | Студент овладел практическими навыками проектной работы, продемонстрировал умения работы с источниками информации, творческое мышление, готовности реализовывать разработанный проект и умение отстаивать свою точку зрения. |

| Критерии оценки | оценка |
|--|---------------|
| Студент готовит конкретный практически значимый проект, умеет его презентовать, показать конкурентные преимущества, делает выводы, демонстрирует умение работать с источниками информации, отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные. | «5» |
| Студент выполняет все поставленные задачи с небольшими ошибками, предлагает конкретный значимый проект, с небольшими ошибками, плохо умеет его презентовать. Студент при этом демонстрирует удовлетворительное умение работать с источниками | «4» |



| | |
|--|--------------|
| информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные | |
| Студент выполняет не все поставленные задачи, с ошибками, предлагает проект, который не имеет высокой практической значимости или имеет известные аналоги, плохо умеет его презентовать Студент при этом демонстрирует слабое умение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные. | «3» |
| Студент представляет не значимый для туристской индустрии проект, не умеет его презентовать, или представленный проект заимствован из открытых источников. Студент при этом демонстрирует неумение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные. | «2», если |

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

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

| Оценка | Критерии оценивания | Показатели оценивания |
|--------|--|---|
| «5» | <ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; | <ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |



| | | |
|-----|--|---|
| | <p>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</p> | |
| «4» | <p>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</p> <p>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</p> <p>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <p>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</p> <p>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p> | <p>– обучающийся показывает полное знание</p> <p>– программного материала, основной и</p> <p>– дополнительной литературы;</p> <p>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</p> <p>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</p> <p>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p> |
| «3» | <p>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <p>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение</p> | <p>– обучающийся показывает знание основного</p> <p>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</p> <p>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <p>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p> |



| | основной литературы | |
|-----|---|---|
| «2» | <ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки. | <ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |

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 |

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.

| Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
|---|---------------------------------------|---|
|---|---------------------------------------|---|



| | | | |
|------|--|--|--|
| 6/1 | Слагаемые качественного обслуживания | Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу Задание: Оценка качества выполнения заданий в рамках кейс-бука в квази- профессиональных условиях («Превзойди ожидания») | Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках кейс-бука в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-4 балла – соответствие заданию 4-6 балла – соответствие заданию, креативный подход 6-10 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие |
| 8/1 | Сервисное мышление | Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания») | Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках группового в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-4 балла – соответствие заданию 4-6 балла – соответствие заданию, креативный подход 6-10 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие |
| 14/1 | Современный этикет | Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу Задание: Выполнение отчета по оценке качества выполнения заданий по результатам проведения занятия | Текущая аттестация Выполнение работы оценивается от 0 до 10 баллов Критерии: Качественное, соответствующее заданию содержание – 1-4 балла Качественный убедительный доклад – 4 -6 балла Оригинальный подход к презентации – 6-10 баллов Кейс –бук разрабатывается в микрогруппах, результаты разработки докладываются на практическом занятии |



| | | | |
|------|---|--|--|
| 16/1 | Направления профессионального развития в сфере обслуживания | Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра») | Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения проекта: 0 баллов – несоответствие заданию 1-10 балла – соответствие заданию 10-25 баллов – соответствие заданию, креативный подход 25-35 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие |
|------|---|--|--|

Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Тестовые задания

- Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
а) этикой; б) моралью;
в) нравственностью.
- Какие элементы входят в структуру этики?
а) нравы – обычай - мораль;
б) история этики – теория морали - прикладная этика;
в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.
- Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
а) рационализацию художественного мира;
б) переживание;
в) описание мира при помощи символов.
- Этика – это ...
а) наука, предметом которой является мораль;
б) наука, предметом которой является общество;
в) наука, предметом которой является мировоззрение
- Профессиональная этика относится к ...
а) теории морали;
б) нормативной этике;
в) прикладной этике
- Гуманистическая этика ...
а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
б) считает, что человек не имеет своей ценности;
в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
- Авторитарная этика ...
а) считает, что человек не имеет своей ценности;
б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
в) считает, что цель человека – быть самим собой
- Прикладная этика включает ...
а) теорию морали;
б) этику делового общения;
в) нормативную этику



9. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

10. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

15. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

16. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;



г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

17. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

18. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

19. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

20. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

21. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

22. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;



- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
23. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- а) межличностному бурному и быстротекущему;
б) межличностному, конструктивному;
в) межличностному, экономическому;
г) острому и длительному;
д) деструктивному.
24. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- а) служебной сфере
б) сфере общения
в) процесс взаимодействия
г) личном плане
25. Специфической особенностью делового общения является...
- а) неограниченность во времени
б) регламентированность
в) отсутствие норм и правил
г) разговор по душам

Примерная тематика вопросов к зачету:

1. Субординация в профессиональном общении
2. Моральный кодекс туризма
3. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве
4. Создание атмосферы гостеприимства
5. Дизайн сервиса
6. Примеры лучших практик сервиса
7. Сущность и основные функции профессионального общения.
8. Профессиональный, этический и психологический компоненты общения
9. Эмоциональная нейтральность в административном общении.
10. Этапы принятия решений делового совещания
11. Тактика переговорного процесса.
12. Деловой стиль одежды в сфере туризма и гостеприимства
13. Речевой этикет в профессиональном общении
14. Образ (имидж) делового человека
15. Модели делового поведения
16. Формальная и неформальная структура коллектива.
17. Мораль здорового коллектива. Морально-психологический климат коллектива.
18. Национальные особенности невербального общения.
19. Особенности обслуживания гостей с особыми запросами
20. Особенности и технология создания имиджа делового человека
21. Мужской и женский стили деловых отношений
22. Психолого-этические нормы общения средствами связи.
23. Культура речи делового человека.
24. Карьера в туризме



25. Индивидуальная образовательная траектория в профессиональном туристском образовании

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Типовые практические задания

Тематика практических занятий

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Работа с видеокейсами

Тема и содержание занятия: Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности

Цель занятия: Работа с видеокейсами

Практические навыки: Работа с видеокейсами

Продолжительность занятия: 1 академический час

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие

Тема и содержание занятия: Основные принципы качественного обслуживания

Цель занятия: Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие

Практические навыки: Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие

Продолжительность занятия: 1 академический час / 0,5 академических часа

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения

Тема и содержание занятия: Впечатления клиентов как индикатор качества.

Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: Деловая игра «Пресс-конференция Министра»

Тема и содержание занятия: Качество сервисных услуг. Эффективные инструменты обслуживания

Цель занятия: Деловая игра «Пресс-конференция Министра»

Практические навыки: Деловая игра «Пресс-конференция Министра»

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Мастер-класс, выездное занятие

Тема и содержание занятия: Сервис-дизайн

Цель занятия: Мастер-класс, выездное занятие»

Практические навыки: Мастер-класс, выездное занятие

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: Деловая игра «Мэтр обслуживания»

Тема и содержание занятия: Самопрезентация

Цель занятия: Деловая игра «Мэтр обслуживания»

Практические навыки: Деловая игра «Мэтр обслуживания»

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков

Тема и содержание занятия: Культура общения с клиентами. Имидж сотрудника сферы обслуживания

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Работа с кейсами

Тема и содержание занятия: Новые виды услуг: лучшие мировые практики

Цель занятия: Работа с кейсами

Практические навыки: Работа с кейсами

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков

Тема и содержание занятия: Тренинг установки на развитие

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков

Продолжительность занятия: 2 академических часа / 0,5 академических часа

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. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

3. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

8.2. Дополнительная литература



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

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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 программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: Открытые данные Ростуризма. <http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
4. Профессиональная база данных: Открытые данные Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>
5. Профессиональная база данных «ГОСТ эксперт – Единая база ГОСТов РФ» <http://gostexpert.ru/>
6. Профессиональная база данных «Реестр инновационных продуктов, технологий и услуг, рекомендованных к использованию в Российской Федерации» <https://innoprod.startbase.ru/>
7. Профессиональная база данных «Реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации» <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>
8. Профессиональная база данных сервисных центров «Сервисбокс» <https://www.servicebox.ru/>
9. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>
10. 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 контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского типа) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося, лекционные занятия проводятся в форме лекция-визуализаций, лекций-обсуждений, лекций – интернет - конференций лекций «вдвоем», проблемных лекций,



практические занятия в форме работы с видеокейсами, мастер-классов, выездных занятий деловых игр, тренингов профессиональных навыков, самостоятельная работа студента в форме изучения литературы и интернет-источников, выполнения практических заданий и докладов-презентаций, групповые и индивидуальные консультации. В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания.

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»),

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.

- лекционные занятия

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..

- *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 обучающихся 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 | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов |
|------------------------|--|
|------------------------|--|



| дисциплине | 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 компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" 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 |