



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

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Б1.В.ФТД.1 Введение в технологию обслуживания**

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**

**программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 54.03.01 Дизайн**

**направленность (профиль): Дизайн интерьера и экспозиционно-выставочной среды**

**Квалификация: бакалавр**

**год начала подготовки: 2019**

#### **Разработчик (и):**

<b>должность</b>	<b>ученая степень и звание, ФИО</b>
<b>Профессор Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна</b>	<b>Д.п.н., проф. Лагусев Ю.М.</b>

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

<b>должность</b>	<b>ученая степень и звание, ФИО</b>
<b>Профессор Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна</b>	<b>проф. Васильев А.А.</b>



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

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является факультативной дисциплиной направления подготовки 54.03.01 «Дизайн» профиля «Дизайн интерьера и экспозиционно-выставочной среды».

Дисциплина реализуется Высшей школой туризма, индустрии гостеприимства и дизайна.

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:

- Способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

Основными дидактическими целями дисциплины являются:

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

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме оценки выполнения контрольных практических заданий, защиты группового проекта в форме доклада - презентации по теме самостоятельной учебной программы по художественной или проектной дисциплине; промежуточный контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа, из них 10 часов контактной работы с преподавателем и 62 часа, отведенных на самостоятельную работу обучающихся (1 з. е. – 36 часов). Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 семестре (18 недель), предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекционные занятия 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.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 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 – 6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

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

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является факультативной дисциплиной направления подготовки 54.03.01 «Дизайн» профиля «Дизайн интерьера и экспозиционно-выставочной среды».

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

Освоение компетенции ОК-6 начинается и продолжается в дисциплинах История искусства и дизайна, Введение в технологию обслуживания, Технологии делового общения, заканчивается при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Освоение компетенции ОК-7 начинается и продолжается в дисциплинах История искусства и дизайна, Введение в технологию обслуживания, заканчивается при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 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	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	10	10
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	2	2



1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	4
	Семинары	4	4
	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>Зачет 2</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>62</b>	<b>62</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
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Занятие семинарского типа, акад. часо	Форма проведения занятия семинарского типа				
1.3	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт, лучшие мировые практики сервисной деятельности	2	Лекция-визуализация					15	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности
2.3	1 контрольная точка – формирование кейс-бука									



2.3	2. Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные принципы качественного обслуживания			2	Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие			15	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
<b>3.3</b>	<b>2 контрольная точка – выполнение блок-схем по теме</b>									
3.3	3. Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания. Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания			1	Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения			15	Работа с учебной литературой: разработка графики контента
<b>4.3</b>	<b>3 контрольная точка – формирование кейс-бука</b>									
4.3	4. Сервисное мышление. Этика сферы обслуживания	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания. Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания. Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			1	Тренинг профессиональных навыков			17	Работа с учебной литературой: разработка графики контента
<b>4 контрольная точка – групповой проект - «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»</b>										
		Консультация						2		
18/1	Промежуточная аттестация – зачет-2 час.									



## 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, история, современность. -15 час.	. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 ЭБС "Znanium.com" Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/760143">http://znanium.com/catalog/product/760143</a>
2.	2. Организация обслуживания клиента (гостя) – 15 час.	2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018 <a href="http://znanium.com/catalog/product/967867">http://znanium.com/catalog/product/967867</a>
3.	3. Слагаемые качественного обслуживания – 15 час.	3. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. ЭБС Book.ru Режим доступа: <a href="https://www.book.ru/book/926035">https://www.book.ru/book/926035</a>
4.	4.Сервисное мышление. Этика сферы обслуживания - 17 час.	4. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. ЭБС Book.ru Режим доступа: <a href="https://www.book.ru/book/920197">https://www.book.ru/book/920197</a> 5. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. ЭБС Book.ru Режим доступа: <a href="https://www.book.ru/book/926143">https://www.book.ru/book/926143</a> 6. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. — 432 с. — ISBN 978-5-406-05481-9. ЭБС Book.ru Режим доступа: <a href="https://www.book.ru/book/925859/view2/1">https://www.book.ru/book/925859/view2/1</a>

## 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 этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК – 7	Способность к самоорганизации и самообразованию	Разделы 1-4	- гуманистическую сущность будущей профессии; -иметь представления о мире будущей профессии; - понимать значимость самоорганизации в	- применять методы саморганизации в квази- профессиональной деятельности, - осуществлять наблюдения за системой субъект- субъектных отношений, характерных для будущей профессиональн	- опытом квази- профессиональной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования; - опытом интерактивного наблюдения за системой субъект- субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной



				будущей профессии	ой деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза.	деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза.
2	ОК – 6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Разделы 2,3,4	- понимать необходимость толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми в целях результативной коммуникации	- применять методы результативной коммуникации, основанные на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми	- опытом применения методов результативной коммуникации, основанных на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми

## 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
Знать гуманистическую сущность будущей профессии; -иметь представления о мире будущей профессии; - понимать значимость самоорганизации в будущей профессии; Уметь применять методы саморганизации в квази-профессиональной деятельности, - осуществлять наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза. Владеть	Тестирование, решение ситуационных задач Разделы 1-9	Студент продемонстрировал знание гуманистической сущности будущей профессии; -иметь представления о мире будущей профессии; - понимать значимость самоорганизации в будущей профессии. Студент демонстрирует умение применять методы саморганизации в квази-профессиональной деятельности, - осуществлять наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных	закрепление способности к самоорганизации и самообразованию





<p>опытом квази- профессиональной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования; - опытом интерактивного наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза..</p>		<p>аудиторных условиях вуза. Студент демонстрирует владение опытом квази- профессиональной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования; - опытом интерактивного наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза.</p>	
<p>Знать и понимать необходимость толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми в целях результативной коммуникации. Уметь применять методы результативной коммуникации, основанные на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми. Владеть опытом применения методов результативной коммуникации, основанных на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение группового проекта</p>	<p>Студент продемонстрировал знание и понимание необходимости толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми в целях результативной коммуникации Студент демонстрирует умение применять методы результативной коммуникации, основанные на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми Студент демонстрирует владение опытом применения методов результативной коммуникации, основанных на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми</p>	<p>закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>

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.

**Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на текущей аттестации**

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества выполнения практических заданий, посещаемости занятий и т.д. В семестре по



дисциплине устанавливается мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольные 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 выполнения практических заданий на практических занятиях;

- оценки за тестирование;
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на практических занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен) 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.

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 (работа в группах, разработка проекта), 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.

Четвертая «контрольная точка» – проводится в период последних двух недель семестра в форме выполнения Группового проекта с презентацией результатов на предпоследнем (и последнем – для тех, кто отсутствовал по уважительной причине) практическом занятии. Первая, вторая, третья «контрольная точка» проводится в форме



тестирования и оценки выполнения практических заданий на практических занятиях (1 контрольная точка – 10 баллов, 2 – 10 баллов, 3 – 10 баллов). «Контрольные точки» проводятся по итогам изучения раздела дисциплины.

В случае отсутствия студента по уважительной причине на занятии (болезнь, подтвержденная медицинской справкой или участие в общеуниверситетском мероприятии) при расчете баллов за посещаемость отсутствие студента в эти дни не учитывается. При этом все мероприятия текущего контроля студент должен выполнить и быть аттестован по ним в баллах.

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

Посещаемость 30 баллов				
1 задание текущего контроля	2 задание текущего контроля	3 задание текущего контроля	4 задание текущего контроля	рейтинговые бонусы
0-10 баллов	0-10 баллов	0-10 баллов	0-35 баллов	1-5 баллов
<b>Итого – 100 баллов</b>				

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

*Средство оценивания – устный ответ (профессиональный тренинг)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (профессиональном тренинге)**

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто	– Обучающийся



<p>«5»</p>	<p>содержание материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<p>показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует</li></ul>



	<p>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>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 основной литературы</p>	<p>– обучающийся показывает знание основного 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>
«2»	<p>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

**оценочная шкала устного ответа (профессионального тренинга)**

<b>Процентный интервал</b>	<b>Оценка</b>
----------------------------	---------------



<b>оценки</b>	
менее 50%	<b>2</b>
51% - 70%	<b>3</b>
71% - 85%	<b>4</b>
86% - 100%	<b>5</b>

Средство оценивания – деловая игра

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры**

<b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: (пример) владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	<ul style="list-style-type: none"><li>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</li><li>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</li><li>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</li><li>– не превышение лимита времени;</li><li>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</li><li>– учет ограничений;</li><li>– рациональность принятого решения;</li><li>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</li><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– недочеты при аргументации решений</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– слабая аргументация решений;</li></ul>



	– не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – кейсы (формирование кейс-бука)

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

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>

Средство оценивания – 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 информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные	«4»
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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и</li> </ul>





<p>«5»</p>	<p>материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<p>дополнительные вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</li><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>



«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> <li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>

**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
--	---	---------------------------------------	---



1.3	1. Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	<b>Задание:</b> Формирование кейс – бука Оценка качества подготовки кейс-бука «best practices» из разных видов деятельности сферы обслуживания по вводной теме	Текущая аттестация Выполнение работы оценивается от 0 до 10 баллов Критерии: Качественное, соответствующее заданию содержание – 2 балла Качественный убедительный доклад – 4 балла Оригинальный подход к презентации – 6 баллов Кейс –бук разрабатывается в микрогруппах, результаты разработки докладываются на практическом занятии
2.3	2. Организация обслуживания клиента (гостя)	<b>Задание:</b> Выполнение блок-схем по теме Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам <b>Задание:</b> Выполнение отчета по выездному занятию Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий	Выполняются индивидуально, по мере готовности высылаются на эл. Почту преподавателя План отчета согласуется во время проведения выездного занятия Баллы: - блок-схемы: 0/2 балла - отчет по выездному занятию: 0/2 балла Полученные результаты добавляются к контрольной точке 4
3.3	3. Слагаемые качественного обслуживания	<b>Задание:</b> Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу	Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-2 балла – соответствие заданию 3-4 балла – соответствие заданию, креативный подход 5-6 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие
4.3	4. Сервисное мышление. Этика сферы обслуживания	<b>Задание:</b> 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 7-10 балла – соответствие заданию 10-15 баллов – соответствие заданию, креативный подход 15-25 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие (остальные 10 баллов добавляются из задания блока «Обслуживание потребителей»)
<b>ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ</b>			
	Все разделы	<b>Аудиторное тестирование или устный ответ на 2 контрольных вопроса</b>	Тест состоит из 30 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1-6 1 (выполнено 21 верно) 2 (выполнено 22-23 верно) 3 (выполнено 24-25 верно) 4 (выполнено 26-27 верно) 5 (выполнено 28-29 верно) 6 (выполнено 30 верно)

### Тестовые задания



Тестовые задания направлены на оценивание формирования следующих компетенций в процессе освоения дисциплины:

- Способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:

- а) этикой; б) моралью;
- в) нравственностью.

2. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

4. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

5. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

6. 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

7. 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

8. 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

### Контрольные вопросы

Контрольные вопросы направлены на оценивание формирования следующих компетенций в процессе освоения дисциплины:

- Способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

### 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

##### **Цель и задачи практических занятий:**

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





### **Виды практических занятий**

Практические занятия проводятся 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,

### **Тематика практических занятий**

#### **Практическое занятие 1.**

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: 2 академических часа

#### **Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: Профессиональная деятельность в сфере обслуживания. Качество сервисных услуг

Эффективные инструменты обслуживания

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: 1 академически1 час

#### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков

Тема и содержание занятия: Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания. Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания. Культура общения с клиентами

Имидж сотрудника сферы обслуживания

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков

Продолжительность занятия: 1 академический час

**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 : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 ЭБС "Znanium.com" Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>



2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018 <http://znanium.com/catalog/product/967867>
3. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. ЭБС Book.ru Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926035>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. ЭБС Book.ru Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920197>
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. ЭБС Book.ru Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926143>
3. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. — 432 с. — ISBN 978-5-406-05481-9. ЭБС Book.ru Режим доступа: <https://www.book.ru/book/925859/view2/1>

## 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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--h1aing.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 системам

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Windows , Microsoft Office

Современные профессиональные базы данных:

Электронный каталог Российской национальной библиотеки <http://primo.nlr.ru/>

Портал открытых данных Министерства культуры Российской Федерации <http://opendata.mkrf.ru/>

Информационные справочные системы:

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

Российская государственная библиотека искусств <http://liart.ru/ru/>

Научная электронная библиотека <https://elibrary.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. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

*- 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 дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные	учебная аудитория: Специализированная учебная мебель



консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	ТСО: 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