



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол №2 от «18» сентября 2020
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: *2020*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>д.п.н., профессор Лагусев Ю.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</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

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, в том числе лекции-визуализации, лекции-конференции, проблемные лекции, лекции – интернет - конференции), лекции-диалоги, занятий семинарского типа (16 часов, 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), групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (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.

Компетенция ОПК-1 начинает свое формирование параллельно с дисциплинами - Основы туризма и туристской деятельности и продолжается в дисциплине Инновационные технологии в индустрии туризма, а также в практиках: 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

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

Компетенция ОПК-1 начинает свое формирование параллельно с дисциплинами - Основы туризма и туристской деятельности и продолжается в дисциплине Инновационные технологии в индустрии туризма, а также в практиках: 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

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

Заочная форма

№ 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 час	72	72
	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						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	2	Лекция-визуализация				4	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «bestpractices» 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 профессиональн ых навыков Практика квази- профессиональн ого общения			4	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «bestpractices» 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 «bestpractices» по теме «Приемы мотивации клиентов»
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1</u> 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 <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2</u> Разработка проекта			2	Мастер-класс, выездное занятие			2	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Разработка блок-схемы «Сервис – дизайн»
11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	2	Лекция-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 КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 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 «bestpractices» 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)									
Итого			16		16		2	36	

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	<p>8.1. Основная литература</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>8.2. Дополнительная литература</p> <p>1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, http://znanium.com/catalog/product/967867</p> <p>2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва :КноРус, 2018 Режим доступа https://www.book.ru/book/926143</p> <p>3. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва :КноРус, 2017. Режим доступа https://www.book.ru/book/920197</p>
2.	Организация обслуживания клиента (гостя) -4 часа	
3.	Слагаемые качественного обслуживания – 4 часа	
4.	Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты – 4 часа	
5.	Сервисное мышление – 4 часа	
6.	Этика сферы обслуживания – 4 часа	
7.	Современный этикет – 4 часа	
8.	Направления профессионального развития в сфере обслуживания – 4 часа	
9.	Профилизация в сфере обслуживания – 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

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

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

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

- **71-80 балл** — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;
- **62-70 баллов** — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;
- **51-61 балл** — обязан сдавать зачет/экзамен;
- **50 баллов и ниже** — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

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);– 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 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
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы;

<p>«5»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – 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>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание <ul style="list-style-type: none"> – программного материала, основной и <ul style="list-style-type: none"> – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

	преподавателя	
«3»	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«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
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

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

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

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

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

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

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

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

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

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--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

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

1. MicrosoftWindows
2. MicrosoftOffice
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 дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска 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



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 28 из 31

рабочие места студентов с возможностью выхода
информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»,
интерактивная доска