



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы
бизнеса, менеджмента и права
Протокол № 2 от «29» 09 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ФТД 1. ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *38.03.02 Менеджмент*
направленность (профиль): *Менеджмент организации*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2021

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор</i>	<i>д.п.н., профессор Лагушев Ю.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Дмитриева Н.В.</i>



Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к факультативным дисциплинам (модулям).

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-8 способен разрабатывать и совершенствовать кросс-функциональный процесс организации или административный регламент организации в части индикаторов достижения компетенции ПК-8.2 (Осуществляет организацию работы по разработке и совершенствованию кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Контактная работа с преподавателем – 36 часов (лекции -16 часов, практические занятия - 16 часов, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента – 36 часов.

Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций-16 часов, занятий семинарского типа (семинаров и практических занятий разных форм) – 16 часов, групповых и индивидуальных консультаций студентов - часа, промежуточной аттестации – 2 часа, самостоятельная работа – 36 часов. В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания.

Для очно-заочной формы обучения: преподавание ведется на 1 курсе в 1 семестре, контактная работа преподавателя со студентом - 14 ч. (4 ч. - занятия лекционного типа, 6 ч. – занятия семинарского типа, консультации – 2 ч., промежуточная аттестация- 2 ч.), самостоятельная работа студента – 58 ч.

Для заочной формы обучения: преподавание ведется на 1 курсе в 1 семестре, контактная работа преподавателя со студентом - 12 ч. (4 ч. - занятия лекционного типа, 4 ч. – занятия семинарского типа, консультации – 2 ч., промежуточная аттестация- 2 ч.), самостоятельная работа студента – 60 ч.

По результатам освоения дисциплины студенты сдают зачет в 1 семестре.

Основными дидактическими целями дисциплины являются:

- формирование у студентов базовых знаний и умений, связанных с организацией обслуживания потребителя;
- 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, 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.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Экономика и предпринимательство, Менеджмент, Информационное обеспечение профессиональной деятельности.

Формы проведения занятий: лекция-визуализация, лекция-обсуждение, проблемная лекция, работа с видеокейсами, мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие, тренинг профессиональных навыков, практика квази-профессионального общения, деловая игра «Пресс-конференция Министра», мастер-класс, деловая игра «Мэтр обслуживания», тренинг профессиональных навыков, работа с кейсами.

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (индикатор достижения компетенции)
1.	ПК-8	Способен разрабатывать и усовершенствовать кросс-функциональный процесс организации или административный регламент организации
	ПК-8.2	Осуществляет организацию работы по разработке и усовершенствованию кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к факультативным дисциплинам (модулям).

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

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.

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, в том числе:	16	16
	Семинары	4	4
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	12	12
1.3	Консультации (групповая и индивидуальные)	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	2	зачет
2	Самостоятельная работа обучающихся	36	36
3	Общая трудоемкость час з.е.	72	72
		2	2

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	14
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	6
	Семинары	6	6
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	6	6
1.3	Консультации	2	2



1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	2	зачет
2	Самостоятельная работа обучающихся	58	58
3	Общая трудоемкость час з.е.	72	72
		2	2

Для заочной формы обучения:

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



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

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



3/1	2. Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	Лекция-обсуждение				2	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту
		Контрольная точка №1 Форма контрольной точки презентация							
4/1		Основные принципы качественного обслуживания			2	Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие		2	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
5/1	3. Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	Проблемная лекция				2	Работа с учебной литературой: разработка графики контента



6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»			2	Тренинг профессиональных навыков Практика квази-профессионального общения			2	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы впечатления клиентов» Самостоятельная подготовка к выполнению задания в малых группах (распределение ролей, сбор необходимой информации)
Контрольная точка №2 Форма контрольной точки презентация										
7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	2	Лекция обсуждение					3	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы мотивации клиентов»
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания			2	Деловая игра «Пресс-конференция Министра»				
Контрольная точка №3 Форма контрольной точки презентация										



9/1	5.Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания	2	Лекция-визуализация					2	Работа с учебной литературой: разработка графики контента
10/1		Сервис-дизайн			2	Мастер-класс, выездное занятие			2	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Разработка блок-схемы «Сервис – дизайн»
11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	2	Лекция – обсуждение					3	Самостоятельная работа в малых группах над проектами «Мастерская обслуживания» с последующей презентацией
12/1		Самопрезентация			2	Деловая игра «Мэтр обслуживания»				
	Контрольная точка №4 Форма контрольной точки презентация									
13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	2	Лекция - обсуждение					3	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента



14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			2	Тренинг профессиональных навыков			2	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов
15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	2	Лекция-обсуждение					2	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики			2	Работа с кейсами			3	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «best practices» по теме
		Тренинг установки на развитие							2	Самостоятельная подготовка к тренингу



16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания							3	Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»
	Консультация						2			
		Промежуточная аттестация – 2 часа зачет								



Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
1/1	Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	1	Лекция-визуализация									8	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности
1/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			1	Кейс								
Контрольная точка №1 Форма контрольной точки презентация														



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
1/1	Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	1	Обсуждение								15	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту Работа с Источниками Дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом экспертом. Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
1/1		Основные принципы качественного обслуживания			1	Выездное, мастер-класс							



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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Контрольная точка №2 Форма контрольной точки презентация														
2/1	Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	1	Лекция-визуализация	1	Кейс						18	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов	
		Контрольная точка №3 Форма контрольной точки презентация												
2/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			1	Деловая игра								
Контрольная точка №4 Форма контрольной точки презентация														



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
1/1	Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	1	Лекция-визуализация								10	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров « best practices » из разных отраслей деятельности
1/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			1	Кейс							
Контрольная точка №1 Форма контрольной точки презентация													



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
1/1	Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	1	Обсуждение								15	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту Работа с Источниками Дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом экспертом. Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
1/1		Основные принципы качественного обслуживания			1	Выездное, мастер-класс							



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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Контрольная точка №2 Форма контрольной точки презентация														
2/1	Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	1	Лекция-визуализация									18	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов
		Контрольная точка №3 Форма контрольной точки презентация												
2/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания			1	Деловая игра								
Контрольная точка №4 Форма контрольной точки презентация														



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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.1	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт.3 час	1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа
1.2	Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности. 2 часа	http://znanium.com/catalog/product/760143
1.3	Основные направления и перспективы развития сферы услуг, 2 часа	2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/967867
1.4.	Основные принципы качественного обслуживания, 2 часа	3. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа https://www.book.ru/book/926143
1.5	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания, 2 часа	4. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа https://www.book.ru/book/926035
1.6	Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» ,2 часа	5. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа https://www.book.ru/book/925859
1.7	Формы и методы организации обслуживания, 2 час	
1.8	Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания, 2 часа	
1.9	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания, 2 часа	
1.10	Сервис-дизайн, 2 часа	
1.11	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания, 2 часа	
1.12	Самопрезентация, 2 час	
1.13	Основные правила этикета в сфере обслуживания, 2 часа	
1.14	Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания, 2 часа	
1.15	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания, 2	



	часа	
1.16	Новые виды услуг: лучшие мировые практики, 3 часа	
1.17	Тренинг установки на развитие, 2 часа	

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.1	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт 8 часов	1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа
1.2	Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности 15 часов	http://znanium.com/catalog/product/760143
2.1	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания. 15 часов	2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. Режим доступа
2.2	Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания». 2 часов	http://znanium.com/catalog/product/967867
2.3	Основные правила этикета в сфере обслуживания. 9 часов	3. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа
2.4	Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания, 9 часов	https://www.book.ru/book/926143
		4. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа
		https://www.book.ru/book/926035
		5. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа
		https://www.book.ru/book/925859

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.1	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт 10 часов	1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа
1.2	Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности 15 часов	http://znanium.com/catalog/product/760143
2.1	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания. 15 часов	2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. Режим доступа
2.2	Впечатления клиентов как индикатор качества	http://znanium.com/catalog/product/967867
		3. Сервисная деятельность : учебное пособие /

	Тактика обслуживания «Превзойди ожидания». 2 часов	Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа
2.3	Основные правила этикета в сфере обслуживания. 9 часов	https://www.book.ru/book/926143
2.4	Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания, 9 часов	4. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа https://www.book.ru/book/926035 5. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа https://www.book.ru/book/925859

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, индикатор достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатор достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатор достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатор достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-8	Способен разработать и усовершенствовать кросс-функциональный процесс организации или административный регламент организации				
	ПК-8.2	Осуществляет организацию работы по разработке и усовершенствованию кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	все разделы	методы и приемы оптимизации процессов обслуживания, основы экономики, учета затрат и оценки эффективности	выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса в области управления проектами, оценивать риски выбранных решений оценивать ресурсы, необходимые	навыками формулировки и обоснования предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов обслуживания, оформления результатов разработки или доработки кросс-функционально



					для усовершенст ования кросс- функциональног о процесса	го процесса
--	--	--	--	--	---	-------------

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание методов и приемов оптимизации процессов обслуживания, основ экономики, учета затрат и оценки эффективности. Умение выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса в области управления проектами, оценивать риски выбранных решений, оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования кросс-функционального процесса. Владение навыками формулировки и обоснования предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов обслуживания, оформления результатов разработки или доработки кросс-функционального процесса	Реферирование, Тестирование, решение ситуационной задач	Студент демонстрирует знание методов и приемов оптимизации процессов обслуживания, основ экономики, учета затрат и оценки эффективности. Студент демонстрирует умение выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса в области управления проектами, оценивать риски выбранных решений, оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования кросс-функционального процесса. Студент демонстрирует владение навыками формулировки и обоснования предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов обслуживания, оформления результатов разработки или доработки кросс-функционального процесса	закрепление способности осуществлять организацию работы по разработке и совершенствованию кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации

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	77-99	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 – тестирование

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

Критерии	оценка
----------	--------

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

Средство оценивания - выполнение группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	мах 15 баллов
0 баллов	проект не подготовлен;
1–2 балла	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3-4 балла	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
5-7 баллов	проект подготовлен, но не достаточен по объему
8-10 баллов	проект подготовлен, но отсутствует презентация
11-12 баллов	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна

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

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

Средство оценивания – тестовые задания

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

Критерии оценки	оценка
Предел длительности контроля	30 мин.
выполнено верно заданий	«зачет», если (51 – 100)% правильных ответов
	«незачет», если менее 50% правильных ответов



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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1.	Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Входное тестирование Выходное тестирование Сформированный кейс-бук по тематике занятия	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0 Кейс – бук оценивается по параметрам: Полнота отражения тематики – 1/0 Корректность примеров – 1/0 Креативный подход – 1/0 Корректность выполнения – 1/0 Пунктуальность выполнения 1/0 Участие в работе мини-группы – 1/0, четыре и более выполненных параметра засчитываются как 2 балла Итоговый возможный балл по итогам освоения темы - 4
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	Входное тестирование Выходное тестирование Сформированный отчет по результатам выездного занятия, мастер-класса	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0 Отчет оценивается по параметрам: Полнота отражения тематики – 1/0 Корректность отражения тематики– 1/0 Креативный подход – 1/0 Корректность выполнения – 1/0 Пунктуальность выполнения 1/0 Участие в работе мини-группы – 1/0, четыре и более выполненных параметра засчитываются как 4 балла Итоговый возможный балл по теме - 6



3.	Слагаемые качественного обслуживания	Входное тестирование Выходное тестирование Деловая игра «Пресс-конференция Министра»	Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0 Качество выполнения заданий деловой игры оценивается по параметрам: Подготовленность участника Использование дополнительных материалов Соответствие игры целям и задачам игры Достижение целей игры Активность Эмоциональность Эрудиция Твердость и решительность в отстаивании своих мыслей Уважение мнения коллег Гибкость Самокритичность Чувство юмора 7 и более выполненных параметров засчитываются как 4 балла Итоговый возможный балл по теме - 6
----	--------------------------------------	--	---

Перечень оценочных средств:

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



5.	обслуживания	Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания»)	4
6.	Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам	2
7.		Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий	4
8.	Сервисное мышление	Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания»)	12
9.		Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: «Мэтр обслуживания»	4
10.	Этика сферы обслуживания	Оценка качества выполнения заданий по кейсу	2
11.		Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга	2
12.	Современный этикет	Оценка качества выполнения заданий по кейсу	2
13.		Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга	2
14.	Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»)	12
15.	Входные/выходные тестирование		14
ВСЕГО:			70

1. Тестовые задания

1. Сервис – это:

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

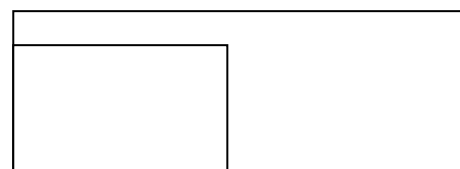
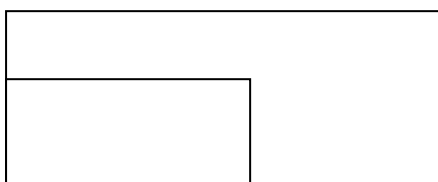
2. – это полезная деятельность, не создающая материальных ценностей, направленных на удовлетворение тех или иных потребностей.



- 3. К услугам, связанным с товаром относятся:**
- Банковские услуги
 - Рассылка каталогов
 - Туристские услуги
 - Образовательные услуги
- 4. К услугам, связанным с обслуживанием относятся:**
- Дегустация
 - Консалтинговые услуги
 - Гарантийное обслуживание
 - Услуги общественного питания
- 5. К материальным услугам гостиничного комплекса относятся:**
- Гостиничные номера
 - Гостеприимство
 - Приятная атмосфера
 - Интерьер
- 6. Туристские услуги относятся к услугам:**
- Производственным
 - Непроизводственным
 - Некоммерческим
 - Нелегитимным
- 7. Основной отличительной особенностью предпродажного обслуживания является то, что оно:**
- Является самым качественным
 - Всегда бесплатно
 - Осуществляется со значительными скидками
 - Предоставляет максимум информации об услуге
- 8. Предпродажное обслуживание осуществляется:**
- Продавцами
 - Руководством фирмы или компании
 - Агентами
 - Добровольными лицами из числа потенциальных клиентов
- 9.- это пространственная среда, в которой находится производитель и потребитель.**
- 10. Обслуживание клиентов включает в себя два основных компонента. Это:**
- Компонент качества
 - Процедурный компонент
 - Компонент точности исполнения услуги
 - Компонент общения
- 11. К цифре каждого рисунка подберите букву с пояснением типа соответствующего обслуживания:**

1)

2)



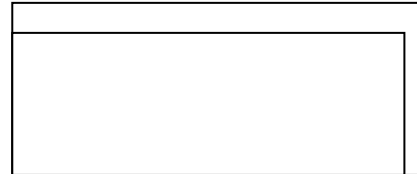


3)



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

4)



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

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

13. Основным элементом услуги размещения является:

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

14. Особенностью гостиничных услуг не является:

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

15. На объем реализации гостиничного продукта влияют:

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

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

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

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

18. Недифференцированная стратегия маркетинга предполагает:

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



- d. Активное развитие рекламы
- 19. Дифференцированная стратегия маркетинга предполагает:**
- Активное развитие рекламы
 - Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка и разработка для каждого из них собственного продукта
 - Использование универсального набора маркетинговых инструментов
 - Выбор одного сегмента рынка
- 20. Концентрированная стратегия маркетинга предполагает:**
- Сосредоточение усилий на крупных отелях класса 5 звезд
 - Выбор одного сегмента рынка
 - Активное развитие рекламы
 - Работу с несколькими группами потребителей
- 21. – это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания).**
- 22. – объективная особенность услуги (обслуживании) , проявляющаяся при ее оказании и потреблении.**
- 23. Один из нижеперечисленных показателей , не является показателем качества услуги. Это показатель:**
- назначения
 - безопасности
 - Надежности
 - Экономичности
- 24. - представляет собой совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.**
- 25. Один из нижеперечисленных этапов не относится к этапам формирования и осуществления системы менеджмента качества (СМК). Это:**
- Лицензирование
 - Учет и контроль
 - Стандартизация
 - сертификация
- 26. Реклама туристского продукта наиболее эффективна:**
- В виде проспектов
 - Путем участия в туристических выставках и ярмарках, радио и телевизионная
 - В виде рекламных листовок, распространяемых по почте
 - Реклама туристического продукта вообще неэффективна
- 27. Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов регламентируются:**
- Государственным стандартом Российской Федерации
 - Ведомственными инструкциями
 - Правилами безопасности
 - Распоряжением Правительства Российской Федерации
- 28. Туристскую группу в многоэтажной гостинице целесообразнее всего разместить:**
- На нижних этажах
 - На верхних этажах



- c. Ближе к служебным помещениям
- d. Дальше от административного блока

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

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

30. Различают следующие основные категории туризма:

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

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

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

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

34.- готовый бизнес в виде франчайзингового пакета.

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

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

36. Средство для размещения автотуристов называется:

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

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

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

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

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

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

- a. tripl
- b. de luxe



- c. extra bed (king size)
- d. family studio

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

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

41. Номер с двумя кроватями называется:

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

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

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

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

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

44. Какая из перечисленных ниже служб гостиниц не существует?

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

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

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

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

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

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

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



- d. Кондиционерами оборудуются только номера гостиницы
- 48. Освещение помещений гостиниц обеспечивается по следующим группам:**
- Жилые помещения
 - пути эвакуации
 - Вспомогательные и технические помещения
 - Жилые, общественные, административные помещения, пути эвакуации, вспомогательные и технические помещения
- 49. Уборка номера гостиницы проводится в строгой последовательности. Установите фразы в необходимой последовательности:**
- Удаление пыли пылесосом с ковров, напольного покрытия, полов
 - Удаление пыли с мебели
 - Проветривание помещений в течение определенного времени
 - Уборка постели
- 50. К коммунальному оборудованию гостиницы не относится:**
- Водопровод и канализация
 - Центральное отопление
 - Внешняя и внутренняя телефонная связь
 - Кондиционирование воздуха.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Занятия семинарского типа по дисциплине «Введение в технологию обслуживания» проводятся в форме практических занятий.

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем практических работ Вид практического занятия. Цель практического задания Практические навыки.	План проведения практического занятия Задание Трудоемкость Очно/очно-заочно/заочно
1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель формирование у студентов базовых знаний и умений, связанных с организацией обслуживания потребителя. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с основами обслуживания потребителей.	1.Основы обслуживания потребителей. 2. Предпосылки развития обслуживания потребителей. 3.Сущность и значение обслуживания потребителей. Задание. Назовите основные предпосылки развития обслуживания потребителей. Трудоемкость 2/1/0,5



2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности. Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель формирование у студентов понимания лучших мировых практик сервисной деятельности. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с лучшими мировыми практиками сервисной деятельности.	1. Работа с видеокейсами. 2. Лучшие мировые практики сервисной деятельности. 3. Тенденции развития сервисной деятельности. Задание. Назовите лучшие мировые практики сервисной деятельности Трудоемкость 2/1/0,5
3/1	2. Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг. Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель формирование у студентов знаний об основных направлениях и перспективах развития сферы услуг. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с основными направлениями и перспективами развития сферы услуг	1. Основные направления развития сферы услуг. 2. Перспективы развития сферы услуг. 3. Инновации в обслуживании Задание Назовите основные направления и перспективы развития сферы услуг Трудоемкость 0,5/1/0,5
4/1		Основные принципы качественного обслуживания. Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель изучение основных принципов качественного обслуживания. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с принципиальной основой качественного обслуживания.	1. Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие. 2. Принципиальная основа обслуживания. 3. Принципы качественного обслуживания. Задание Назовите основные принципы качественного обслуживания Трудоемкость 1//1/0,5



5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	<p>Профессиональная деятельность в сфере обслуживания. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель приобретение студентами первого опыта практического погружения в систему субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности в сфере обслуживания, непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов моделировать профессиональную деятельность в сфере обслуживания</p>	<p>1.Понятие профессионализма в сфере обслуживания. 2.Моделирование профессиональной деятельности в сфере обслуживания. 3.Факторы влияния на состояние профессиональной деятельности. Задание Назовите факторы влияния на состояние профессиональной деятельности Трудоемкость 1</p>
6/1		<p>Впечатления клиентов как индикатор качества. Тактика обслуживания «Превзойди ожидания». Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель отработка понимания предпочтений клиентов. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов профессиональному общению с клиентами.</p>	<p>1.Тренинг профессиональных навыков 2.Практика квази-профессионального общения. 3.Ситуационная игра «Превзойди ожидания» Задание. Как происходит профессиональное общение с клиентами Трудоемкость 1/0,5/0,5</p>



7/1	4. Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель развитие у студентов профессионально полезных качеств, необходимых для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов профессионально полезные качества, необходимые для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания	1. Формы организации обслуживания. 2. Методы организации обслуживания. 3. Технологические основы организации обслуживания Задание Какие профессионально полезные качества, необходимы для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания Трудоемкость 1
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1</u> (Тестирование, подготовка кейс-бука, отчет по результатам выездного занятия, Деловая игра «Пресс-конференция Министра») Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов знание о эффективных инструментах обслуживания	1. Деловая игра «Пресс-конференция Министра». 2. Качество сервисных услуг. 3. Эффективные инструменты обслуживания Задание. Назовите наиболее эффективные инструменты обслуживания Трудоемкость 1/0,5/0,5
9/1	5. Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Определение эффективных инструментов обслуживания на основе клиентоориентированности. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов знание о эффективных инструментах обслуживания на основе клиентоориентированности	



10/1		Сервис-дизайн <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2</u> (Выполнение блок-схем по теме, отчета по выездному занятию). Цель Формирование представления о сервис-дизайне в обслуживании клиентов. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов представления о сервис-дизайне в обслуживании клиентов.	1. Мастер-класс, выездное занятие. 2. Технология сервис-дизайна. 3. Реализация технологий сервис-дизайна в обслуживании клиентов. Задание. Как Вы представляете сервис-дизайн в обслуживании клиентов Трудоемкость 0.5/0,5/0,5
11/1	6. Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Формирование у студентов общих представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета.	1. Этические нормы и правила. 2. Понятие Профессиональная этика. 3. Этика сотрудников сферы обслуживания. Задание. Что входит в понятие профессиональная этика сферы обслуживания Трудоемкость 0.5
12/1		Самопрезентация Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Подготовка и показ самопрезентации. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов самопрезентации.	1. Деловая игра «Мэтр обслуживания» 2. Подготовка самопрезентации. 3. Показ самопрезентации Задание. Назовите основные составляющие самопрезентации. Трудоемкость 0.5
13/1	7. Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Ознакомление с основными правилами этикета в сфере обслуживания. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов основным правилам этикета в сфере обслуживания	1. Этикет 2. Основные правила этикета. 3. Основные правила этикета в сфере обслуживания Задание Назовите основные правила этикета в сфере обслуживания Трудоемкость 0,5/



14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3</u> Деловая игра «Мэтр обслуживания», Выполнение отчета по профессиональному тренингу). Цель Знакомство студентов с лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания клиентов/гостей/потребителей услуг. Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов культуре общения с клиентами	1.Тренинг профессиональных навыков. 2. Культура общения 3. Имидж сотрудника сферы обслуживания Задание Дайте определение понятию Имидж сотрудника сферы обслуживания Трудоемкость 0,5/
15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Развитие устойчивого позитивного представления о мире будущей профессии обучающихся, его гуманистической сущности. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов со слагаемыми профессионального роста в сфере обслуживания	1.Профессиональный рост. 2. Слагаемые профессионального роста. 3. Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания Задание. Сформулируйте слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания Трудоемкость 1/
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики. Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель Ознакомление с лучшими мировыми практиками в сфере услуг. Практические навыки. На занятиях необходимо ознакомить студентов с новыми видами услуг.	1.Работа с кейсами лучшие мировые практики. 2. Новые виды услуг. 3 Примеры мировых практик в обслуживании. Задание. Назовите новые виды услуг в сервисной практике. Трудоемкость 1/
		Тренинг установки на развитие Устный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий. Цель. Сформировать установку на развитие профессиональных навыков. Практические навыки. На занятиях необходимо сформировать у студентов установку на развитие.	1.Профессиональные навыки обслуживания 2.Тренинг профессиональных навыков. 3.Развитие профессиональных навыков. Задание. Что такое предел компетентности с сервисной деятельности Трудоемкость 1/



16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4</u> (Защита проекта)	1.Традиционные формы обслуживания. 2. Характеристика перспективных форм обслуживания Инновационное обслуживание с использованием прогрессивных технологий. 3. Инновационное обслуживание с использованием прогрессивных технологий. 4.Защита итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра») Задание: Назовите признаки инновационного обслуживания с использованием прогрессивных технологий. Трудоемкость 1/0,5/0,5
Итого			16/6/4

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 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. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/967867>
3. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа <https://www.book.ru/book/926143>

8.2. Дополнительная литература

1. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа <https://www.book.ru/book/926035>
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа <https://www.book.ru/book/925859>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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



1. Сайт для профессионалов.- <http://www.proprof.ru/stati/careera/trudoustroystvo/poisk-raboty/rabota-v-sfere-obsluzhivaniya-horoshiy-start-dlya>
2. Система интерактивного мониторинга трудоустройства выпускников.- <http://xn--h1aing.xn--p1ai/>
3. Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ.- <http://www.rosmintrud.ru/employment/migration/72>
4. Эйч-ар – портал.- hr-portal.ru

1. 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

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

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

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

Рекомендации для обучающихся:

1. Концепция дисциплины «Введение в технологию обслуживания» базируется на цели формирования сервисного мышления у обучающихся посредством:
 - формирования представления об организации обслуживания потребителей;
 - формирования мотивации к работе с людьми и позитивного отношения к обслуживанию;
 - приобретения обучающимися первого опыта практики обслуживания в квази-профессиональных условиях вуза.

Формы проведения занятий: лекция-визуализация, лекция-обсуждение, проблемная лекция, работа с видеокейсами, мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие, тренинг профессиональных навыков, практика квази-профессионального общения, деловая игра «Пресс-конференция Министра», мастер-класс, деловая игра «Мэтр обслуживания», тренинг профессиональных навыков, работа с кейсами.

2. Одновременно с дисциплиной «Введение в технологию обслуживания» студенты изучают: философию профессиональной деятельности (блок в дисциплине «Философия»), формы, методы и приемы речевой коммуникации («язык обслуживания»), блок дисциплины «Технологии делового общения»; законы гармоничного развития человека и общества в окружающей среде (блок дисциплины «Ресурсосбережение»);

3. Все предусмотренные программой дисциплины аудиторные занятия проводятся в активной и интерактивной форме и направлены на максимальное вовлечение студентов в групповые формы работы;



4. Наиболее важными формами работы в аудитории являются: проектная деятельность, работа с кейсами и деловые (ролевые) игры, а также создание условий квази-профессиональной среды;

5. Все формы занятий (включая тренинги, мастер-классы и выездные занятия) обязательны для посещения;

6. По каждому тематическому блоку дисциплины проводятся входные и выходные тестирования студентов; по результатам сравнения результатов тестирования студенты получают возможность следить за динамикой формирования своих профессионально полезных качеств;

7. По результатам освоения дисциплины у студентов формируются: индивидуальные кейс-буки: сборники профессиональных ситуаций и портфолио учебных достижений.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

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

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

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

При изучении дисциплины используются следующие виды практических занятий:

Мастер - класс, основная цель которого - передача профессионального опыта, системы работы, авторских находок, всего того, что помогло достичь наибольших результатов в профессиональной деятельности.

Работа с видеокейсами основная цель которой визуальное представление будущей профессиональной деятельности.

Мастер-класс эксперта-профессионала основная цель которого - передача профессионального опыта эксперта-профессионала, системы работы, авторских находок,



всего того, что помогло достичь наибольших результатов в профессиональной деятельности.

Деловая игра «Мэтр обслуживания» основная цель которой создание образа эксперта-профессионала в сфере обслуживания.

Тренинг профессиональных навыков основная цель которого отработка навыков в квази – профессиональных условиях.

Работа с кейсами основная цель которой описание различных технологий обслуживания потребителей.

- самостоятельная работа обучающихся

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

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

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

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

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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа,	учебная аудитория, специализированная учебная мебель



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