



УТВЕРЖДЕНО:

Советом филиала

ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г.

Махачкале

Протокол №15 от «26» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ФТД.1 ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата**

по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) – Гостиничная деятельность

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2017

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.б.н. Ханбабаева З.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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



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

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность» и относится к факультативам вариативной части программы.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК – 7 – способность к самоорганизации и самообразованию;

ОК – 6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

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 субъектсубъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности в сфере обслуживания, непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квазипрофессиональных 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.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся:

- лекции: лекция-визуализация, лекция-обсуждение, проблемная лекция, лекция-интернет-конференция, лекция вдвоём;
- занятия семинарского типа: работа с видео-кейсами, тренинг профессиональных навыков, практика квази-профессионального общения, деловая игра «Пресс-конференция Министра», мастер-класс, Деловая игра «Мэтр обслуживания», работа с кейсами;
- самостоятельная работа обучающихся.

По результатам освоения дисциплины студенты сдают промежуточную аттестацию (зачёт).

Основные положения дисциплины используются при проектировании и реализации дисциплин «Технологии делового общения» и «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства».

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК – 7	Способность к самоорганизации и самообразованию в части:
2.	ОК – 6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность» и относится к факультативам вариативной части программы.

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

Одновременно с дисциплиной «Введение в технологию обслуживания» студенты изучают:

- философию профессиональной деятельности (раздел дисциплины «Философия»),
- формы, методы и приемы речевой коммуникации («язык обслуживания») (дисциплина «Технология делового общения»),
- законы гармоничного развития человека и общества в окружающей среде (дисциплина «Ресурсосбережение»), составляющие все вместе единый содержательный модуль, способствующий реализации основных дидактических целей дисциплины, *а также направленной профилизации студента, определению его индивидуальной траектории профессионального развития.*

Основные положения дисциплины используются при проектировании и реализации дисциплин «Технологии делового общения» и «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства».

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		
	Лабораторные работы		



	Практические занятия (в том числе выездные и мастер-классы)	16	16
1.3	Консультации (групповая и индивидуальные)	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	36	36
3	Общая трудоемкость час	72	72
	з.е.	2	2

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	16
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	8
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	8	8
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	56	56
3	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 недел и семес тра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консу льта ции, акад. часов	Форма провед ения консул ьтации	СРО, акад.ча сов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционн ого типа, акад. часов	Форма проведени я занятия лекционн ого типа	Заняти е семина рского типа, акад.ча со	Форма проведения занятия семинарского типа				
1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	2	Лекция- визуализа ция					2	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			1	Работа с видеокейсами				
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	Лекция- обсужден ие					2	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту. Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы впечатления клиентов»
4/1		Основные принципы качественного обслуживания			1	Тренинг профессиональных навыков Практика квази- профессионального общения			2	
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	Проблем ная лекция					2	

6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 – формирование кейсбук, деловая игра</u>			2	Тренинг профессиональных навыков Практика квази-профессионального общения		2	Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы впечатления клиентов»
7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	2	Лекция – интернет - конференция				2	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов Формирование подборки примеров «best practices»
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 – групповой проект, деловая игра</u>			2	Деловая игра «Пресс-конференция Министра»			
9/1	5.Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания	2	Лекция-визуализация				2	Разработка блок-схемы «Сервис – дизайн»
10/1		Сервис-дизайн			2	Деловая игра «Мэтр обслуживания»		2	
11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	2	Лекция – обсуждение				4	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 вдвоем				4	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента

14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 – формирование кейс-бук, профессиональный тренинг</u>			2	Тренинг профессиональных навыков			4	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					4	Выполнение заданий поискового характера Формирование подборки примеров «best practices» по теме
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики			2	Работа с кейсами				
		Тренинг установки на развитие			2	Тренинг профессиональных навыков				Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»
16/1	9. Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 – групповой проект</u>					2	Групповая Индивидуальная	4	
16/1	Промежуточная аттестация - 2 часа зачет									

Заочная форма обучения

Номер	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных	Виды учебных занятий и формы их проведения				
			Контактная работа обучающихся с преподавателем	Консульт	Фор	СРО,	Форма проведения СРО

недел и семес тра		работ, семинаров, СРО	Занятия лекционно го типа, акад. часов	Форма проведени я занятия лекционно го типа	Заняти е семина рского типа, акад.ча со	Форма проведения занятия семинарского типа	тации, акад. часов	ма пров еден ия конс ульт ации	акад.ча сов	
1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	0,5	Лекция- визуализа ция					4	выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			1	Работа с видеокейсами				
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	0,5	Лекция- обсужден ие					4	Работа с источниками дополнительной информации
4/1		Основные принципы качественного обслуживания			1	Тренинг профессиональных навыков Практика квази- профессионального общения			4	
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	0,5	Проблем ная лекция					4	Работа с учебной литературой: разработка графики контента
6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 – формирование кейс-бука, деловая игра</u>			1	Тренинг профессиональных навыков Практика квази- профессионального общения			4	Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы впечатления клиентов» Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов Формирование подборки

7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	0,5	Лекция – интернет - конференция				4	примеров «best practices» по теме «Приемы мотивации клиентов»
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 – групповой проект, деловая игра</u>			1	Деловая игра «Пресс-конференция Министра»			
9/1	5.Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания	0,5	Лекция-визуализация				4	Работа с источниками дополнительной информации Разработка блок-схемы «Сервис – дизайн»
10/1		Сервис-дизайн			1	Деловая игра «Мэтр обслуживания»		4	
11/1	6.Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	0,5	Лекция – обсуждение				4	Самостоятельная работа в малых группах над проектами «Мастерская обслуживания» с последующей презентацией
12/1		Самопрезентация			1	Деловая игра «Мэтр обслуживания»			
13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	0,5	Лекция вдвоем				4	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 – формирование кейс-бук, профессиональный тренинг</u>			1	Тренинг профессиональных навыков		4	

15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	0,5	Лекция-обсуждение				4	Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «best practices» по теме	
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики			1	Работа с кейсами				
16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 – групповой проект</u>					2	Групповая Индивидуальная	8	Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»
16/1	Промежуточная аттестация – 2 часа зачет									

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

Занятие/неделя	Название блока	Название темы	Трудоемкость часы		Содержание самостоятельной работы
			Очная	заочная	
1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	2	4	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности 1.Таранова И.В. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	4	Разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания» 1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность. Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365
4/1		Основные принципы качественного обслуживания	2	4	
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	4	Работа с учебной литературой: разработка графики контента Тимохина Т.Л. 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



6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»	2	4	Самостоятельная подготовка к выполнению задания в малых группах (распределение ролей, сбор необходимой информации) Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов Формирование подборки примеров «best practices» по теме «Приемы мотивации клиентов» 1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность. Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365
7/1	4. Из чего состоит качественно обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	2	4	
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания			
9/1	5. Сервисное мышление	Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания	2	4	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Разработка блок-схемы «Сервис-дизайн»
10/1		Сервис-дизайн	2	4	1. Семеркова Л. Н. 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
11/1	6. Этика сферы обслуживания	Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания	2	4	Самостоятельная работа в малых группах над проектами «Мастерская обслуживания» с последующей презентацией 1. Джум Т. А. 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
12/1		Самопрезентация			

13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	2	4	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов 1. Джум Т.А. 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.Семеркова Л.Н 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
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания	4		
15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	4	4	Формирование подборки примеров «best practices» по теме 1.Романович, Ж. А. Сервисная деятельность. Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики Тренинг установки на развитие	4	4	
16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания	4	8	Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра» Семеркова Л.Н 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
16/1	10.Промежуточная аттестация				
			36	56	

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 компе-	Содержание компетенции	Раздел дисциплины,	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее
------	---------------	------------------------	--------------------	--



	тенции	(или ее части)	обеспечиваю-щий этапы формирования компетенции (или ее части)	части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК – 7	Способность к самоорганизации и самообразованию	Разделы 1-10	- гуманистическую сущность будущей профессии; -иметь представления о мире будущей профессии; - понимать значимость самоорганизации в будущей профессии	- применять методы саморганизации в квази- профессиональной деятельности, - осуществлять наблюдения за системой субъект- субъектных отношений, характерных для будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания , а также в квази- профессиональных аудиторных условиях вуза.	- опытом квази- профессиональной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования ; - опытом интерактивного наблюдения за системой субъект- субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази- профессиональных аудиторных условиях вуза.
2	ОК – 6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Разделы 2,3,4,5,6	- понимать необходимость толерантно восприятия социальных, этнических , конфессио- нальных и культурных различий	- применять методы результативной коммуникаци и, основанные на толератном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных	- опытом применения методов результативной коммуникации, основанных на толератном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между



				между людьми в целях результати вной коммуника ции	различий между людьми, в том числе в процессе обслуживания	людьми, в том числе в процессе 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
Знание гуманистической сущности будущей профессии; -иметь представления о мире будущей профессии; - понимать значимость самоорганизации в будущей профессии Умение применять методы саморганизации в квази- профессиональной деятельности, - осуществлять наблюдения за системой субъект- субъектных отношений, характерных для будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази- профессиональных Владеть навыками квази- профессиональной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования; интерактивного наблюдения за системой субъект- субъектных отношений, характерных для их	Формирование кейс- бука, деловая игра, профессиональный тренинг, групповой проект	Студент продемонстрировал знание методов и форм самоорганизации и самообразования; гуманистической сущности будущей профессии. Демонстрирует умение применять методы саморганизации в квази- профессиональной деятельности, - осуществлять наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных Студент демонстрирует владение практическими навыками квази- профессиональной деятельности, требующей самоорганизации и самообразования; интерактивного наблюдения за системой субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза	закрепление способности применять методы и формы самоорганизации и самообразования



будущей профессиональной деятельности непосредственно на предприятиях обслуживания, а также в квази-профессиональных аудиторных условиях вуза.			
Знание и понимание необходимости толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми в целях результативной коммуникации Умение применять методы результативной коммуникации, основанные на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми Владение опытом применения методов результативной коммуникации, основанных на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми, в том числе в процессе обслуживания	Формирование кейс-бука, деловая игра, профессиональный тренинг, групповой проект	Студент продемонстрировал знание необходимости толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми в целях результативной коммуникации Студент демонстрирует умение применять методы результативной коммуникации, основанные на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми Студент демонстрирует владение навыками применения методов коммуникации, основанных на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий между людьми	закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и



самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

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

Дополнительные критерии:

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

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

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

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением потоковых) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением потоковых) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

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

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель

фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

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

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

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

Средство оценивания – устный ответ (профессиональный тренинг)

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

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать

«5»	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	правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– 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: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие 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 преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – 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
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и

«3»	– 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	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»	– 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.	– 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

оценочная шкала устного ответа (профессионального тренинга)

Процентный интервал оценки	Оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – деловая игра

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

Критерии оценки Критерии оценки: (пример) владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по	– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;
--	--



теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	– не превышение лимита времени; – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; – учет ограничений; – рациональность принятого решения; – отсутствие ошибок или противоречий в решении; – техническая грамотность оформления решений; – быстрота принятия решений; – экспертиза решений других групп; – аргументированность при защите своих решений; – согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – слабая аргументация решений; – не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – кейсы (формирование кейс-бука)

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

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– 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: - 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: - 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 – 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	«4»

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

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

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

	литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	– 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: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие 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 преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – 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
«3»	– 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;	– 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

	– продемонстрировано усвоение основной литературы	допустимом уровне
«2»	– 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.	– 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

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: Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания»)	Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-2 балла – соответствие заданию 3-4 балла – соответствие заданию, креативный подход 5-6 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие

8/1	Сервисное мышление	Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания») Задание: Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: «Мэтр обслуживания»	Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-2 балла – соответствие заданию 3-4 балла – соответствие заданию, креативный подход 5-6 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие
14/1	Современный этикет	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу Задание: Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга	Текущая аттестация Выполнение работы оценивается от 0 до 6 баллов Критерии: Качественное, соответствующее заданию содержание – 1-2 балла Качественный убедительный доклад – 3-4 балла Оригинальный подход к презентации – 5-6 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 1-2 балла – соответствие заданию 3-6 баллов – соответствие заданию, креативный подход 7-10 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие

1. Тестовые задания

- Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
 - этикой;
 - моралью;
 - 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.
3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
- а) рационализацию художественного мира;
 - б) переживание;
 - в) описание мира при помощи символов.
4. Этика – это ...
- а) наука, предметом которой является мораль;
 - б) наука, предметом которой является общество;
 - в) наука, предметом которой является мировоззрение
5. Профессиональная этика относится к ...
- а) теории морали;
 - б) нормативной этике;
 - в) прикладной этике
6. Гуманистическая этика ...
- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
 - б) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
7. Авторитарная этика ...
- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
 - в) считает, что цель человека – быть самим собой
8. Прикладная этика включает ...
- а) теорию морали;
 - б) этику делового общения;
 - в) нормативную этику
9. Деловое общение основывается на знаниях:
- а) социологии;
 - б) психологии;
 - и) менеджмента;
 - г) логики;
10. К вербальным средствам общения относятся:
- а) устная речь;
 - б) письменная речь
 - в) устная и письменная речь;
 - г) интонации голоса.
11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
- а) жесты;
 - б) позы;
 - в) мимика;
 - г) все перечисленные;
 - д) выражение лица.
12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
 - б) эмоциональной женщины;
 - в) человека авторитарного типа;



- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

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

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

14. Конфликт – это:

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

15. Противоборство – это:

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

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

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

17. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

18. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.



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

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

20. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

21. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

22. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

23. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

24. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

25. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

Промежуточная аттестация – зачет

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

№п /п	Название темы	Задание/Оценочное средство
1.	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества подготовки кейс-бука «best practices» из разных видов деятельности сферы обслуживания по вводной теме
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	Задание: Выполнение блок-схем по теме Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам

3.		Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества подготовки отчета
4.	Слагаемые качественного обслуживания	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу
5.		Задание: Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания»)
6.	Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Задание: Выполнение блок-схем по теме Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам
7.		Задание: Разработка группового проекта Оценка качества подготовки отчета
8.	Сервисное мышление	Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания»)
9.		Задание: Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: «Мэтр обслуживания»
10.	Этика сферы обслуживания	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу
11.		Задание: Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга
12.	Современный этикет	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу
13.		Задание: Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга
14.	Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»)

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. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — Москва : КноРус, 2016
Режим доступа <https://www.book.ru/book/918826>

8.2. Дополнительная литература

- 1 Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018.
Режим доступа <https://www.book.ru/book/926143>
2. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. Режим доступа <https://www.book.ru/book/920197>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1.Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium.com»
- 2.Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ
<http://www.garant.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
- 1.Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
- 2.Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
- 3.Профессиональная база данных: Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ. <http://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/>
- 4.Профессиональная база данных: Открытые данные Ростуризма.
<http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
- 5.Профессиональная база данных: Открытые данные Министерства культуры РФ.
<http://opendata.mkrf.ru/>
- 6.Информационно-справочная система Booking.com <https://www.booking.com>
- 7.Информационно-справочная система Trivago
<https://www.trivago.ru/https://www.trivago.ru/>

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции:

- **лекция – визуализация** – это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стилль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы.

- **лекция-обсуждение** – вовлекает аудиторию в совместное размышление над научными истинами. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией.

- **проблемная лекция** – характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности.

Своеобразными разновидностями проблемных лекций являются лекция-Мозговая атака, лекция-дискуссия и лекция с разбором практических ситуаций.

- **лекция-интернет-конференция** – проводится как научно-практическое занятие, с заранее поставленной проблемой и системой докладов, длительностью 5-10 минут. Каждое выступление представляет собой логически законченный текст, заранее подготовленный в рамках предложенной преподавателем программы. Совокупность представленных текстов позволит всесторонне осветить проблему. В конце лекции преподаватель подводит итоги самостоятельной работы и выступлений студентов, дополняя или уточняя предложенную информацию, и формулирует основные выводы

- **лекция вдвоём** – интерактивное лекционное занятие, которое проводится одновременно двумя преподавателями

- занятия семинарского типа-

- **работа с видео-кейсами** - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

- **тренинг профессиональных навыков** – проводится преподавателем в целях формирования устойчивых умений обучающихся

- **практика квази-профессионального общения** – проводится в условиях, приближенных к условиям профессиональной среды

- **деловая игра «Пресс-конференция Министра»**- представляет из себя моделирование событий, происходящих в определённом мире в определённое время. В основе моделирования – конкретная практическая ситуация в сфере туризма

- **мастер-класс** – проводится по тематике курса одним из ведущих представителей гостиничного бизнеса

- **Деловая игра «Мэтр обслуживания»** - проводится аудиторно, требует распределения на мини группы (3-5 участников), каждая группа готовит «образец идеального обслуживания», имитируя «метра (метров) обслуживания» и «клиентов»; вид сервиса определяется обучающимися самостоятельно

- **работа с кейсами** - практическое занятие, связанное с применением методик вычисления допустимых нагрузок на туристские территории.

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.

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.

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:

- работа с учебной литературой;
- подборка примеров лучших практик;
- составление графики контента;
- выполнение поисковых заданий;
- работа в малых группах;
- подготовка к тренингу и др.

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, оснащенных соответствующим оборудованием:

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; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».