|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **утверждено:** |  |
|  | **Советом филиала ИТИГ (г.Москва) (филиал)****Протокол №10 от «20» 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: 38.03.02 *Менеджмент*****направленность (профиль): Менеджмент в туризме и гостеприимстве****Квалификация: *бакалавр*****Год начала подготовки: *2015*****Разработчики:**

|  |  |
| --- | --- |
| должность | ученая степень и звание, ФИО |
| ***профессор***  | ***д.п.н., профессор Лагусев Ю.М.*** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| должность | ученая степень и звание, ФИО |
| ***доцент***  | ***к.э.н., доцент Саадулаева Т. А.*** |

 |

**Аннотация рабочей программы дисциплины**

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент, профиль Менеджмент в туризме и гостеприимстве и относится к факультативным дисциплинам вариативной части программы.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-6 – способностью к самоорганизации и самообразованию.

ДПК-5 - владением приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях) туриндустрии и индустрии гостеприимства.

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. В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания.

Для заочной формы обучения: преподавание ведется на 1 курсе в 1семестре, 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.

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.

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 | Планируемые результаты обучения(компетенции или ее части) |
|
| 1. | ОК-6 | способностью к самоорганизации и самообразованию |
| 2. | ДПК-5 | владением приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях) туриндустрии и индустрии гостеприимства |

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

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент, профиль Менеджмент в туризме и гостеприимстве и относится к факультативным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, обществознании, 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.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Организация обслуживания в туризме и гостеприимстве.

Дисциплина, изучаемая параллельно: Сервисная деятельность предприятий 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 |  |
|  | 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 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-экспертомНаписание 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 качестваТактика обслуживания «Превзойди ожидания» |  |  | 2 | Тренинг профессиональных навыковПрактика квази-профессионального общения |  |  | 2 | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информацииФормирование **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 услугЭффективные 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 клиентамиИмидж 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 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 |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | Работа с учебнойлитературой,другимиинформационнымиисточниками:выполнениезаданий по поискуи систематизацииинформации;формированиеподборкипримеров **«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 |
| 1/1 | Организация обслуживания клиента (гостя) | Основные направления и перспективы развития сферы услуг | 1 | Обсуждение |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 | Работа с учебнойлитературой:составлениеграфиков поконтентуРабота сИсточникамиДополнительнойинформации,подготовка квстрече спрофессионаломэкспертомНаписание отчетапо результатамвыездного занятия;разработка блок –схемы «Основныепринципыкачественногообслуживания» |
| 1/1 | Основные принципы качественного обслуживания |  |  | 1 | Выездное, мастер-класс |  |  |  |  |  |  |
| 2/1 | Слагаемые качественного обслуживания | Профессиональная деятельность в сфере обслуживания | 1 | Лекция - обсуждение |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 | Работа с учебнойлитературой:разработкаграфики контентаВыполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информацииФормированиеПодборкипримеров «bestpractices» по теме«ПриемыВпечатленияклиентов»Самостоятельнаяподготовка квыполнениюзадания в малыхгруппах(распределениеролей, сборнеобходимойинформации) |
| 2/1 | Впечатления клиентов как индикатор качестваТактика обслуживания «Превзойди ожидания» |  |  | 1 | Разбор ситуаций |  |  |  |  |  |  | 2 |
|  | Контрольная точка №2 Форма контрольной точки презентация |  |
| 2/1 | Современный этикет | Основные правила этикета в сфере обслуживания | 1 | Лекция-визуализация |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 | Работа с основнойи дополнительнойучебнойлитературой:разработкаграфики контентаПодготовка отчетапо выполнениюзадания поподбору примеровиз практики исоставлениюкейсов |
|  | Контрольная точка №3 Форма контрольной точки презентация |
| 2/1 | Культура общения с клиентамиИмидж сотрудника сферы обслуживания |  |  | 1 | Деловая игра |  |  |  |  |  |  |
|  | Контрольная точка №4 Форма контрольной точки презентация |
|  |  | Консультация  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | Промежуточная аттестация – 2 часа зачет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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 | **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>  |
| 1.2 | Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности. 2 часа |
| 1.3 | Основные направления и перспективы развития сферы услуг, 2 часа |
| 1.4. | Основные принципы качественного обслуживания, 2 часа |
| 1.5 | Профессиональная деятельность в сфере обслуживания, 2 часа |
| 1.6 | Впечатления клиентов как индикатор качестваТактика обслуживания «Превзойди ожидания» ,2 часа |
| 1.7 | Формы и методы организации обслуживания,2 час |
| 1.8 | Качество сервисных услугЭффективные 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 клиентамиИмидж 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 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 <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>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> |
| 1.2 | Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности 15 часов |
| 2.1 | Профессиональная деятельность в сфере обслуживания. 15 часов |
| 2.2 | Впечатления клиентов как индикатор качестваТактика обслуживания «Превзойди ожидания». 2 часов |
| 2.3 | Основные правила этикета в сфере обслуживания. 9 часов |
| 2.4 | Культура общения с клиентамиИмидж сотрудника сферы обслуживания, 9 часов |

**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 компе-тенции | Содержание компетенции (или ее части) | Раздел дисциплины, обеспечиваю-ший формиро-вание компе-тенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: |
| знать | уметь | владеть |
| 1. | ОК-6 | способностью к самоорганизации и самообразованию | 1-10 | Аргументацию, определяющую сущность технологий продаж;Значимость и технологического обеспечения продаж в будущей профессии | Использовать приемы организации технологий продаж в квази-профессиональной деятельности | Опытом проектной деятельности, требующей технологического обеспечения продаж в квази-профессиональной деятельности |
| 2. | ДПК-5 | владением приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях) туриндустрии и индустрии гостеприимства | 1-10 | Актуальную аргументацию необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между людьми в целях результативного обслуживанияФакты и примеры, относящиеся к лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания потребителей услуг;Основные способы результативной коммуникации в коллективе, алгоритмы их применения | Применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза | Опытом результативного квази-профессионального общения в коллективе;Опытом соотносящейся с задачами профессиональной деятельности по обслуживанию; аргументации необходимости работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результат обучения по дисциплине** | **Показатель оценивания** | **Критерий оценивания** | **Этап освоения компетенции** |
| Знать аргументацию, определяющую сущность технологий продаж; значимость и технологического обеспечения продаж в будущей профессии.Уметь использовать приемы организации технологий продаж в квази-профессиональной деятельности.Владеть опытом проектной деятельности, требующей технологического обеспечения продаж в квази-профессиональной деятельности. | Реферирование, Тестирование, решение ситуационной задач | Студент продемонстрировал знание аргументации, определяющей сущность технологий продаж; значимости и технологического обеспечения продаж в будущей профессии.Студент демонстрирует умение использовать приемы организации технологий продаж в квази-профессиональной деятельности.Студент демонстрирует владение опытом проектной деятельности, требующей технологического обеспечения продаж в квази-профессиональной деятельности.  | закрепление способности к самоорганизации и самообразованию. |
| Знать актуальную аргументацию необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между людьми в целях результативного обслуживания,факты и примеры, относящиеся к лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания потребителей услуг;основные способы результативной коммуникации в коллективе, алгоритмы их применения.Уметь применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза. Владеть опытом результативного квази-профессионального общения в коллективе; опытом соотносящейся с задачами профессиональной деятельности по обслуживанию; аргументации необходимости работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | Тестирование, устный опрос, решение ситуационных задач,деловая игра | Студент продемонстрировал знание актуальной аргументации необходимости толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональных и культурных различий между людьми в целях результативного обслуживания, фактов и примеров, относящихся к лучшим отечественным и зарубежным образцами обслуживания потребителей услуг;основных способов результативной коммуникации в коллективе, алгоритмы их применения.Студент демонстрирует умение применять способы результативной коммуникации в коллективе, сообразного обстоятельствам общения в квази-профессиональных условиях вуза. Студент демонстрирует владение опытом результативного квази-профессионального общения в коллективе; опытом соотносящейся с задачами профессиональной деятельности по обслуживанию; аргументации необходимости работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | использование владения приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях) туриндустрии и индустрии гостеприимства.  |

**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 занятияхах, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливается 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 занятийских занятий (деловые игры, дискуссии и др.);

- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;

- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;

- обязательное посещение учебных занятий;

- оценка самостоятельной работы студента;

- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;

- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

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

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

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. По решение Ученого совета Высшей школы бизнеса, менеджмента и права посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

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

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Баллы за семестр | Автоматическая оценка | Баллы за зачет | Баллы за экзамен | Общая сумма баллов | Итоговая оценка |
| зачет | экзамен |
| 90-100\* | зачет | 5 (отлично) | - | - | 90-100 | 5 (отлично) |
| 71-89\* | зачет | 4 (хорошо) | - | 0-20 | 71-8990-100 | 4 (хорошо)5 (отлично) |
| 51-70\* | зачет | 3 (удовлетворительно) | - | 0-20 | 51-7071-8990 | 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 – тестирование*

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

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

*Средство оценивания - выполнение группового проекта*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Предел длительности контроля** | 30 мин. |
| **Критерии оценки** | – 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 выполнение 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 35 баллов |
| **5 баллов** | проект не подготовлен; |
| **6– 10 баллов** | подготовлен, но тема раскрыта не полностью  |
| **11-15 баллов** | проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок |
| **16-20 баллов** | проект подготовлен, но не достаточен по объему |
| **21-26 баллов** | проект подготовлен, но отсутствует презентация |
| **27-30 баллов** | проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна |
| **31-35 баллов** | все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта |

**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 тестированиеВыходное тестированиеСформированный кейс-бук по тематике занятия | Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0Кейс – бук оценивается по параметрам:Полнота отражения тематики – 1/0Корректность примеров – 1/0Креативный подход – 1/0Корректность выполнения – 1/0Пунктуальность выполнения 1/0Участие в работе мини-группы – 1/0, четыре и более выполненных параметра засчитываются как 2 баллаИтоговый возможный балл по итогам освоения темы - 4 |
| 2. | Организация обслуживания клиента (гостя) | Входное тестированиеВыходное тестированиеСформированный отчет по результатам выездного занятия, мастер-класса | Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0Отчет оценивается по параметрам:Полнота отражения тематики – 1/0Корректность отражения тематики– 1/0Креативный подход – 1/0Корректность выполнения – 1/0Пунктуальность выполнения 1/0Участие в работе мини-группы – 1/0, четыре и более выполненных параметра засчитываются как 4 баллаИтоговый возможный балл по теме - 6 |
| 3. | Слагаемые качественного обслуживания | Входное тестированиеВыходное тестированиеДеловая игра «Пресс-конференция Министра» | Тест состоит из 10 вопросов, результат тестирования оценивается по шкале 1 (выполнено 7 верно)/0Качество выполнения заданий деловой игры оценивается по параметрам:Подготовленность участника Использование дополнительных материалов Соответствие игры целям и задачам игры Достижение целей игрыАктивность ЭмоциональностьЭрудиция Твердость и решительность в отстаивании своих мыслейУважение мнения коллегГибкость Самокритичность Чувство юмора7 и более выполненных параметров засчитываются как 4 баллаИтоговый 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 обслуживания | Оценка качества выполнения заданий по кейсу | 2 |
| 5. | 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**
2. **Сервис – это:**
3. а. Разнообразный спектр услуг
4. в. Качественное обслуживание
5. с. Оказание услуг и/или удовлетворение бытовых потребностей населения, а также оказание продажных и послепродажных услуг покупателям товаров и организацию бытового обслуживания населения.
6. Определенный вид услуг
7. **….. – это полезная деятельность, не создающая материальных ценностей, направленных на удовлетворение тех или иных потребностей.**
8. **К услугам, связанным с товаром относятся:**
9. Банковские услуги
10. Рассылка каталогов
11. Туристские услуги
12. Образовательные услуги
13. **К услугам, связанным с обслуживанием относятся:**
14. Дегустация
15. Консалтинговые услуги
16. Гарантийное обслуживание
17. Услуги общественного питания
18. **К материальным услугам гостиничного комплекса относятся:**
19. Гостиничные номера
20. Гостеприимство
21. Приятная атмосфера
22. Интерьер
23. **Туристские услуги относятся к услугам:**
24. Производственным
25. Непроизводственным
26. Некоммерческим
27. Нелегитимным
28. **Основной отличительной особенностью предпродажного обслуживания является то, что оно:**
29. Является самым качественным
30. Всегда бесплатно
31. Осуществляется со значительными скидками
32. Предоставляет максимум информации об услуге
33. **Предпродажное обслуживание осуществляется:**
34. Продавцами
35. Руководством фирмы или компании
36. Агентами
37. Добровольными лицами из числа потенциальных клиентов
38. **…….- это пространственная среда, в которой находится производитель и потребитель.**
39. **Обслуживание клиентов включает в себя два основных компонента. Это:**
40. Компонент качества
41. Процедурный компонент
42. Компонент точности исполнения услуги
43. Компонент общения
44. **К цифре каждого рисунка подберите букву с пояснением типа соответствующего обслуживания:**
45. 2)

 3) 4)

1. «Конвейерное» обслуживание
2. «Абсолютный баланс»
3. «Дружелюбный зоопарк»
4. «Ледяное» обслуживание
5. **К бесконтактным видам обслуживания относятся следующие услуги гостиничных комплексов:**
6. Обслуживание клиентов в ресторане отеля
7. Экскурсионное обслуживание
8. Обслуживание клиентов в SPA –комплексах
9. Прием одежды в стирку или химчистку.
10. **Основным элементом услуги размещения является:**
11. Отель
12. Гостиничный номер
13. сотрудник службы размещения
14. службы бронирования
15. **Особенностью гостиничных услуг не является:**
16. Непостоянство качества
17. Сезонный характер спроса
18. Цена и ассортимент услуги
19. Невозможность производства гостиничного продукта впрок.
20. **На объем реализации гостиничного продукта влияют:**
21. Климатические особенности местности
22. Цена
23. Ассортимент услуг
24. Наличие рядом с гостиничным комплексом крупных аквапарков
25. **……. рынка – процесс его разделения на четкие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные продукты и комплексы маркетинга.**
26. **К критериям, используемым при сегментации рынка в гостиничном бизнесе, не относятся:**
27. Культурно-географические
28. Политические
29. Социально-экономические
30. Демографические
31. **Недифференцированная стратегия маркетинга предполагает:**
32. Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка
33. Игнорирование отелем различий между выявленными сегментами и работу на всем рынке с одним и тем же продуктом
34. Использование разнообразных маркетинговых инструментов
35. Активное развитие рекламы
36. **Дифференцированная стратегия маркетинга предполагает:**
37. Активное развитие рекламы
38. Выбор нескольких приоритетных сегментов рынка и разработка для каждого из них собственного продукта
39. Использование универсального набора маркетинговых инструментов
40. Выбор одного сегмента рынка
41. **Концентрированная стратегия маркетинга предполагает:**
42. Сосредоточение усилий на крупных отелях класса 5 звезд
43. Выбор одного сегмента рынка
44. Активное развитие рекламы
45. Работу с несколькими группами потребителей
46. ….. ……– **это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания).**
47. ***….. …..–*** **объективная особенность услуги (обслуживании) , проявляющаяся при ее оказании и потреблении.**
48. **Один из нижеперечисленных показателей , не является показателем качества услуги. Это показатель:**
49. назначения
50. безопасности
51. Надежности
52. Экономичности
53. ….. ……- **представляет собой совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.**
54. **Один из нижеперечисленных этапов не относится к этапам формирования и осуществления системы менеджмента качества (СМК). Это:**
55. Лицензирование
56. Учет и контроль
57. Стандартизация
58. сертификация

**26. Реклама туристского продукта наиболее эффективна:**

1. В виде проспектов
2. Путем участия в туристических выставках и ярмарках, радио и телевизионная
3. В виде рекламных листков, распространяемых по почте
4. Реклама туристического продукта вообще неэффективна

**27. Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов регламентируются:**

1. Государственным стандартом Российской Федерации
2. Ведомственными инструкциями
3. Правилами безопасности
4. Распоряжением Правительства Российской Федерации

**28. Туристскую группу в многоэтажной гостинице целесообразнее всего разместить:**

1. На нижних этажах
2. На верхних этажах
3. Ближе к служебным помещениям
4. Дальше от административного блока

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

1. Не менее 3-5
2. Не менее 10
3. Не менее 1-2
4. Затраты могут повышаться или понижаться зависимости от спроса

**30. Различают следующие основные категории туризма:**

1. Международный, внутренний
2. Туризм в пределах страны, международный , внутренний
3. Национальный, международный, туризм в пределах страны
4. 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:**

1. 20 номеров
2. 50 номеров
3. 10 номеров
4. Количество номеров не имеет значения

**36. Средство для размещения автотуристов называется:**

1. Пансион
2. Бунгало
3. Мотель
4. Флотель

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

1. **Флайтель**
2. **Кемпинг**
3. **Ротель**
4. **мотель**

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

1. система звезд
2. система букв
3. система цифр
4. система корон или ключей

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

1. tripl
2. de luxe
3. extra bed (king size)
4. family studio

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

1. de luxe
2. business
3. president
4. suite

**41. Номер с двумя кроватями называется:**

1. suite
2. tripl
3. double twin
4. family studio

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

1. функциональная структура управления (ФСУ)
2. матричная структура управления (МСУ)
3. линейная структура управления (ЛСУ)
4. линейно-функциональная структура управления (ЛФСУ)

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

1. функциональная структура управления (ФСУ)
2. матричная структура управления (МСУ)
3. линейная структура управления (ЛСУ)
4. дивизионная структура управления (ДСУ)

**44. Какая из перечисленных ниже служб гостиниц не существует?**

1. Служба бронирования
2. Служба размещения
3. Служба эксплуатации номерного фонда
4. Служба уборки помещений

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

1. Безопасности
2. Питания
3. Бронирования
4. Маркетинга

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

1. Парикмахерская
2. Комплексный приемный пункт
3. Ресторан
4. 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:**

1. Является обязательным
2. Не является обязательным
3. Кондиционерами оборудуются только номера повышенной категории
4. Кондиционерами оборудуются только номера гостиницы

**48. Освещение помещений гостиниц обеспечивается по следующим группам:**

1. Жилые помещения
2. пути эвакуации
3. Вспомогательные и технические помещения
4. Жилые, общественные, административные помещения, пути эвакуации, вспомогательные и технические помещения

**49. Уборка номера гостиницы проводится в строгой последовательности. Установите фразы в необходимой последовательности:**

1. Удаление пыли пылесосом с ковров, напольного покрытия, полов
2. Удаление пыли с мебели
3. Проветривание помещений в течение определенного времени
4. Уборка постели

**50. К коммунальному оборудованию гостиницы не относится:**

1. Водопровод и канализация
2. Центральное отопление
3. Внешняя и внутренняя телефонная связь
4. 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 работВид практического занятия.Цель практического заданияПрактические навыки. | План проведения практического занятияЗаданиеТрудоемкостьОчно/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.ЗаданиеНазовите основные предпосылки развития обслуживания потребителей.Трудоемкость2/0,5 |
| 2/1 | Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности.Письменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданийЦель 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. ЗаданиеНазовите лучшие мировые практики сервисной деятельностиТрудоемкость2/0,5 |
| 3/1 | 2.Организация обслуживания клиента (гостя) | Основные направления и перспективы развития сферы услугПисьменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий.Цель формирование у студентов знаний об основных направлениях и перспективах развития сферы услугПрактические 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 обслуживанииЗаданиеНазовите основные направления и перспективы развития сферы услугТрудоемкость0,5/0,5 |
| 4/1 | Основные принципы качественного обслуживанияПисьменный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданийЦель изучение основных принципов качественного обслуживанияПрактические 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.ЗаданиеНазовите основные принципы качественного обслуживанияТрудоемкость1//0,5 |
| 5/1 | 3.Слагаемые качественного обслуживания | Профессиональная деятельность в сфере обслуживанияУстный опрос по контрольным вопросам, решение типовых заданий.Цель 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.Практические навыки. На занятиях необходимо научить студентов моделировать профессиональную деятельность в сфере обслуживания | 1.Понятие профессионализма в сфере обслуживания.2.Моделирование профессиональной деятельности в сфере обслуживания.3.Факторы влияния на состояние профессиональной деятельности.ЗаданиеНазовите факторы влияния на состояние профессиональной деятельностиТрудоемкость1 |
| 6/1 | Впечатления клиентов как индикатор качестваТактика 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.  | 1.Тренинг профессиональных навыков 2.Практика квази-профессионального общения.3.Ситуационная игра «Превзойди ожидания»ЗаданиеКак происходит профессиональное общение с клиентамиТрудоемкость1/0,5 |
| 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 обслуживанияЗаданиеКакие профессионально полезные качества, необходимы для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживанияТрудоемкость1 |
| 8/1 | Качество сервисных услугЭффективные инструменты обслуживания**КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1**(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 обслуживанияЗаданиеНазовите наиболее эффективные инструменты обслуживанияТрудоемкость1/0,5 |
| 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 **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2**(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.  ЗаданиеКак Вы представляете сервис-дизайн в обслуживании клиентовТрудоемкость0.5/0,5 |
| 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.ЗаданиеЧто входит в понятие профессиональная этика сферы обслуживанияТрудоемкость0.5 |
| 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 ЗаданиеНазовите основные составляющие самопрезентации.Трудоемкость0.5 |
| 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 обслуживанияПрактические навыки. На занятиях необходимо научить студентов основным правилам этикета в сфере обслуживания | 1.Этикет2. Основные правила этикета.3. Основные правила этикета в сфере обслуживанияЗаданиеНазовите основные правила этикета в сфере обслуживанияТрудоемкость0,5/ |
| 14/1 | Культура общения с клиентамиИмидж сотрудника сферы обслуживания**КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3**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 общения3. Имидж сотрудника сферы обслуживанияЗаданиеДайте определение понятию Имидж сотрудника сферы обслуживанияТрудоемкость0,5/ |
| 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 обслуживанияЗадание.Сформулируйте слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания Трудоемкость1/ |
|  | 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. Трудоемкость1/ |
|  | 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 обслуживания2.Тренинг профессиональных навыков.3.Развитие профессиональных навыков.Задание.Что такое предел компетентности с сервисной деятельностиТрудоемкость1/ |
| 16/1 | 9.Профилизация в сфере обслуживания | Перспективные формы обслуживания **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4**(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»)ЗаданиеНазовите признаки инновационного обслуживания с использованием прогрессивных технологий. Трудоемкость1/0,5 |
| Итого | 16/4 |

**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

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

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.

1. 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»);
2. Все предусмотренные программой дисциплины аудиторные занятия проводятся в активной и интерактивной форме и направленные на максимальное вовлечение студентов в групповые формы работы;
3. Наиболее важными формами работы в аудитории являются: проектная деятельность, работа с кейсами и деловые (ролевые) игры, а также создание условий квази-профессиональной среды;
4. Все формы занятий (включая тренинги, мастер-классы и выездные занятия) обязательны для посещения;
5. 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;
6. 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 документаций;
* приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
* развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

**Формы самостоятельной работы**

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

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему,

- подготовка презентаций по определенным вопросам;

- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;

 - подготовка графического материала по заданной теме.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования  |
| Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация | учебная аудитория, специализированная учебная мебельТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудованиедоска |
| Занятия семинарского типа | учебная аудитория, специализированная учебная мебельТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудованиедоска |
| 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  |