ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 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) – Гостиничный бизнес
Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчики:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	**Д-р ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.**
Доцент высшей школы туризма и гостеприимства	**К.п.н., доцент Скабеева Л.И.**

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	**Д-р ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.**

© РГУТиС

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 «Гостиничный бизнес» и относится к факультативам вариативной части программы.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания в части:

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

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 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 в 1-м семестре продолжительностью 18 недель.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **2 зачётных единицы / 72 час.:** на очной форме обучения в 1 семестре составляет 2 зач. ед. (72 час.), из них 16 час. – лекций; занятий семинарского типа – 16 часов; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 36 час. самостоятельной работы, форма контроля в 1 семестре – зачёт. Итого 2 зач. ед. (1 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **2 зачётных единицы / 72 час.:** на заочной форме обучения в 3 семестре составляет 2 зач. ед. (72 час.), из них 4 час. – лекций; занятий семинарского типа – 4 часов; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 60 час. самостоятельной работы, форма контроля в 1 семестре – зачёт. Итого 2 зач. ед. (1 семестр).

© РГУТиС

Дисциплина 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, мастер-класс эксперта-профессионала (выездное занятие), тренинг профессиональных навыков, практика квази-профессионального общения, деловая игра «Пресс-конференция Министра», мастер-класс, выездное занятие, 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 деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» 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.	**ОПК-1**	**Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания в части:** ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

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

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, обществознании, 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 «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»),
- законы гармоничного развития человека и общества в окружающей среде (дисциплина «Ресурсосбережение в гостиничной деятельности»), составляющие все вместе единый содержательный модуль, способствующий реализации основных дидактических целей

© РГУТиС

дисциплины, ***а также направленной профилизации студента, определению его индивидуальной траектории профессионального развития.***

Основные положения дисциплины используются при проектировании и реализации дисциплин «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» 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**	12	12
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	4
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	4	4
1.3	**Консультации**	2	2

© РГУТиС

1.4	**Форма промежуточной аттестации (зачет)**	**2**	**2**
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	60	60
3	**Общая трудоемкость час.**	**72**	**72**
	з.е.	2	2

© РГУТиС

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					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-обсуждение					2	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания» Работа с учебной литературой: разработка графики контента
4/1		Основные принципы качественного обслуживания			1	Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие			2	
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	Проблемная лекция					2	

© РГУТиС

6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 – формирование кейс-бука, деловая игра**			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 **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 – групповой проект, деловая игра**			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	Мастер-класс, выездное занятие			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»				

© РГУТиС

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 **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 – формирование кейс-бука, профессиональный тренинг**			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 **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 – групповой проект**					2	Групповая Индивидуальная	4	
16/1	**Промежуточная аттестация - 2 часа зачет**									

© РГУТиС

Заочная форма 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	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	0,5	Лекция-визуализация					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			0,5	Работа с видеокейсами				
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	0,5	Лекция-обсуждение					4	Работа с источниками дополнительной информации,
4/1		Основные принципы качественного обслуживания			0,5	Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие			4	
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	0,5	Проблемная лекция					4	Работа с учебной литературой: разработка графики контента

© РГУТиС

6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 – формирование кейс-бука, деловая игра**			0,5	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 примеров «best practices» по теме «Приемы мотивации клиентов»**
7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	0,5	Лекция – интернет - конференция					6	
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 – групповой проект, деловая игра**			0,5	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, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом **Разработка блок- схемы «Сервис – дизайн»**
10/1		Сервис-дизайн			0,5	Мастер-класс, выездное занятие			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			0,5	Деловая игра «Мэтр обслуживания»				

© РГУТиС

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 **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 – формирование кейс-бука, профессиональный тренинг**			0,5	Тренинг профессиональных навыков			6	
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			0,5	Работа с кейсами				
16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 – групповой проект**					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**									

© РГУТиС

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. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Пятигорск: ПГЛУ, 2025. – 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-13894-6 https://book.ru/book/919897 2. Бурняшева Л.А.. Сервисология (Человек и его потребности): учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. – М.: КноРус, 2024. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-12256-3. – Текст: электронный. – URL: https://book.ru/book/953496 3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			
3/1	2.Организация обслуживан	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	4	Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные

© РГУТиС

4/1	ия клиента (гостя)	Основные принципы качественного обслуживания	2	4	принципы качественного обслуживания» 1. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Пятигорск: ПГЛУ, 2025. – 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-13894-6 https://book.ru/book/919897 2. Бурняшева Л.А.. Сервисология (Человек и его потребности): учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. – М.: КноРус, 2024. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-12256-3. – Текст: электронный. – URL: https://book.ru/book/953496 3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	4	Работа с учебной литературой: разработка графики контента 1. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=368181

© РГУТиС

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. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Пятигорск: ПГЛУ, 2025. – 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-13894-6 https://book.ru/book/919897 2. Бурняшева Л.А.. Сервисология (Человек и его потребности): учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. – М.: КноРус, 2024. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-12256-3. – Текст: электронный. – URL: https://book.ru/book/953496 3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379
7/1	4.Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Формы и методы организации обслуживания	2	6	
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**

© РГУТиС

10/1		Сервис-дизайн	2	4	**– дизайн»** 1. Семеркова С.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=438190
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: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=368181
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: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст: электронный. -
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания	4	2	

© РГУТиС

15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	4	4	URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=368181 2. Семеркова С.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=438190
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики	4	4	**Формирование подборки примеров «best practices» по теме** 1. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Пятигорск: ПГЛУ, 2025. – 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-13894-6 https://book.ru/book/919897 2. Бурняшева Л.А.. Сервисология (Человек и его потребности): учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. – М.: КноРус, 2024. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-12256-3. – Текст: электронный. – URL: https://book.ru/book/953496 3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379
		Тренинг установки на развитие			
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»**

© РГУТиС

16/1	10.Промежуточная аттестация				1. Семеркова С.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=438190
			36	60	

© РГУТиС

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

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
ОПК – 1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания в части: ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Разделы 1-10	- процесс в обслуживании сферы гостеприимства и общественного питания: лучшие мировые практики сервисной деятельности	- использовать сервисное мышление и знания современного этикета в профессиональном развитии	- навык использования методов и инновационных подходов технологии «Дизайн обслуживания» в современном программном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания

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 процесса в обслуживания сферы гостеприимства и общественного питания: лучшие мировые практики сервисной деятельности Умение использовать сервисное мышление и знания современного этикета в профессиональном развитии Владеть навыками использования методов и инновационных подходов технологии «Дизайн обслуживания» в современном программном обеспечении	Формирование кейс-бука, деловая игра, профессиональный тренинг, групповой проект	Студент продемонстрировал знание процесса в обслуживания сферы гостеприимства и общественного питания: лучшие мировые практики сервисной деятельности Демонстрирует умение использовать сервисное мышление и знания современного этикета в профессиональном развитии Студент демонстрирует владение навыками использования методов и инновационных подходов технологии «Дизайн	закрепление способности определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

© РГУТиС

в сфере гостеприимства и общественного питания		обслуживания» в современном программном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания	

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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
«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	– 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,

© РГУТиС

	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	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
«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	– 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

© РГУТиС

	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	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

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	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8)	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты

© РГУТиС

баллов	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 демонстрирует удовлетворительное умение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные	«4»
Студент выполняет не все поставленные задачи, с ошибками, предлагает проект, который не имеет высокой практической значимости или имеет известные аналоги, плохо умеет его презентовать. Студент при этом демонстрирует слабое умение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные.	«3»
Студент представляет не значимый для туристской индустрии проект, не	«2»,

© РГУТиС

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.	если

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

Средство оценивания - 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 литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– 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
	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и

© РГУТиС

«4»	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	– 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; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и

© РГУТиС

«2»	понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	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	Устный опрос в рамках проведения деловой игры. **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

© РГУТиС

8/1	Сервисное мышление	Презентация результатов индивидуальных / групповых заданий по темам раздела (по результатам разработки проекта: этапный срез) **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»	Выполнение и презентация результатов индивидуальной / групповой работы обучающегося (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели). 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	Устный опрос в рамках формирования кейс-бука. **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

© РГУТиС

16/1	Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Защита групповых проектов **Задание:** Разработка группового проекта Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»)	Подготовка группового проекта (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели). 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

Оценочные материалы

******

1. Тестовые задания для текущего контроля

1.Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
а) этикой; б) моралью;
в) нравственностью.
2. Какие элементы входят в структуру этики?
а) нравы – обычай - мораль;
б) история этики – теория морали - прикладная этика;
в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.
3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
а) рационализацию художественного мира;
б) переживание;
в) описание мира при помощи символов.
4. Этика – это …
а) наука, предметом которой является мораль;
б) наука, предметом которой является общество;
в) наука, предметом которой является мировоззрение
5. Профессиональная этика относится к …
а) теории морали;
б) нормативной этике;
в) прикладной этике

© РГУТиС

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:

© РГУТиС

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;

© РГУТиС

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 (1 семестр)

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

© РГУТиС

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 в сфере гостеприимства и общественного питания
25. Индивидуальная образовательная траектория в профессиональном образовании
26. Методы и инновационные подходы технологии «Дизайн обслуживания»
27. Методы и инновационные подходы технологии обслуживания с использованием современного программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания

Задания для проведения промежуточной аттестации
(оценки компетенции ОПК-1.1)
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Номер задания	Содержание задания
	Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-4) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие; 2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
1.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). **Формулировка задания:**

© РГУТиС

Прочитайте текст и установите соответствие.

А. Контроль качества услуги	1. контроль за санитарным состоянием бассейнов, бань, саун, массажных кабинетс д. - контроль своевременности сбора и удален отходов производства; - контроль эффективности работ по дезинфекции и дератизации; анализ рисков и критические контро. точки)
Б. Инвентаризация это	2. совокупность операций, включа проведение измерений, испытаний, о одной или нескольких характеристик у (обслуживания) и сравнение получе результатов с установленными требования
В. Система ХАССП	3. контроль и периодическая проверка нал состояния и оценки материально-технич средств гостиничного предприятия, соответствия данным бухгалтерского учета
Г. Меры безопасности и контроля должны быть предусмотрены в гостинице по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности и защите (жизни и здоровья) гостя, предотвращение рисков возникновения инфекци онных и неинфекционных заболеваний по вине гостиницы	4.концепция, предусматрива систематическую идентификацию, оцен управление опасными факторами, сущест влияющими на безопасность продукции

2.

Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие.

А. В структуре управления гостиничным предприятием: отметьте контактные службы гостиничного	1.Банкетная служба

© РГУТиС

	предприятия	
	Б. Основные функции ночного аудита	2. Room-service
	В. Служба по предоставлению питания в номер	3. night audit - проверка начисленных платежей на счета гостей
	Г. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях:	4. служба приема и размещения; служба сервиса; служба бронирования.

3.

Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:

А. Малое средство размещения	1. время, установленное для заезда и выезда
Б. Бронирование	2.гостиница с номерным фондом менее 50 номеров
В. Расчетный час	3. Предварительный заказ мест и номеров в гостинице
	4. Имущественный комплекс, предназначенный для ока услуг

4.

Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие

А Загрузка % (Occupancy)	1. доход с продажи номерного фонда делить н количество проданных номеров за отчетны период.
Б. Как рассчитывается показатель ADR средняя доходность номера	2.отношение чистой выручки от прода номерного фонда на общее количеств проживающих гостей
В. Как рассчитывается показатель RevPAR	3. количество занятых номеров на количеств номеров в отели и умножить на 100%
Г. Как рассчитывается	4.отношение чистой выручки от прода

© РГУТиС

	показатель RevPAC:	номерного фонда на общее количество доступных для проживания номеров г) отношение чистой выручки от продаж номерного фонда на общее количество проживающих гостей
Номер задания	**Содержание задания**	
	Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (5-7) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие; 2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.	
5.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленную бронь: 1. Подколоть к первоначальному письму новую заявку на коррекцию. 2. Внести изменения в программу. 3. Отправить письмо-подтверждение новых условий брони клиенту. 4. Сложить все письма (заявку и коррекцию) в действующую картотеку. 5. Найти в картотеке первоначальное письмо-заявку на бронирование. Варианты: 1. 1-2-3-4-5; 2. 5-4-1-3-2; 3. 2-5-1-3-4; 4. 1-3-2-5-4.	
6.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Обоснуйте для службы Хаускипинг последовательность проведения видов	

© РГУТиС

	уборочных работ номерного фонда: **Варианты:** 1. ежедневная текущая уборка; 2. номера, которые освободились после выезда гостей, так как их тоже необходимо сдать под заселение; 3.забронированные номера, так как эти номера должны быть готовы к определенному времени; 4. номера VIP-гостей; 5. вечерний сервис; 6. номера по просьбе гостей; 7.уборка номеров после вечерних и ночных отъездов.
7.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Процесс бронирования, который включает следующие операционные процедуры: 1. Определение наличия свободных номеров 2. Предоставление информации об актуальных тарифах, вариантах оплаты, условиях бронирования и аннулирования, основных правилах проживания в отеле 3. Получение заявки 4. Подтверждение бронирования 5. Регистрация предварительного заказа, уточнение дат пребывания, ФИО гостей, контактных данных, дополнительных пожеланий, способов оплаты
Номер задания	**Содержание задания**
	Тип задания: задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (8-11) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
8.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

© РГУТиС

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. Формулировка задания: Какой орган исполнительной власти является координатором порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ: 1. Росстандарт РФ 2. Российская гостиничная ассоциация 3. Минэкономразвития 4. Роспотребнадзор РФ 5. Ростуризм
9.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В ходе какой процедуры, проводимой службой приема и размещения на ежедневной основе, проводится проверка клиентских счетов? 1. night audit; 2. pass on log; 3. Credit control; 4. mystery shopper
10.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** При оказании услуги низкого качества гостиница должна выплачивать клиенту неустойку в размере: 1. 1 % от суточной стоимости номера; 2. 3 % от суточной стоимости номера; 3. 10 % от суточной стоимости номера

© РГУТиС

	4. по договоренности
11.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Проверке номера при выезде гостя обнаружено разбитое зеркало и сломанное кресло. Какие действия необходимо предпринять: 1. Зафиксировать факт порчи имущества в номере, составив акт о порче имущества. Акт подписывает комиссия в составе сотрудников смены, в которой обнаружен факт порчи имущества в номере 2. Сообщить в СПиР 3. Предъявить сумму компенсации гостю
Номер задания	**Содержание задания**
	Тип задания: задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора (12-14) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
12.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов. 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Организационные формы и структура управления гостиничным предприятие отметьте контактные службы гостиничного предприятия: 1. инженерно-эксплуатационная служба: 2. служба приема и размещения; 3.коммерческая служба; 4. служба эксплуатации номерного фонда; 5. служба обслуживания; 6. финансовая служба; 7. служба бронирования.
13.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

© РГУТиС

	3. Выбрать несколько верных вариантов ответов 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Составьте для гостиницы перечень основных договоров обеспечения санитарно- эпидемиологической безопасности ГК 1. Договоры - на вывоз и утилизацию мусора – ТБО - на проведение очистки и дезинфекции систем вентиляции и кондиционирования - на вывоз и утилизацию люминесцентных ламп - на дератацию и дезинсекцию - на проведение периодических медицинских осмотров - договор на мытье фасадов и окон - на стирку - договор на дезинфекцию гостевых матрасов 2. Протоколы лабораторных исследований, измерений: - оценки искусственной освещенности на рабочем месте. - оценки параметров микроклимата на рабочем месте: - перемещение чистых и грязных потоков в виде схемы на А-4 3. Журналы - учета работ по проведению очистки и дезинфекции систем вентиляции и кондиционирования гостиницы - учета получения и расхода дезинцифицирующих средств 4. Списки: - (контингенты) работников, занятых на вредных работах
14.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:**

© РГУТиС

	При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ: 1. неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах; 2. правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице; 3. вещи проживающего трогать руками нельзя; 4 правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки (15-17) Критериями ответа могут быть: 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.
15.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Загородный гостиничный комплекс с собственным предприятием питания готовится к открытию, перед руководителем службы питания стоит задача подготовить всю обязательную документацию
16.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Назовите и обоснуйте с помощью, каких методов можно провести контроль и аудит качества обслуживания гостиничного предприятия
17.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Перечислите какие объекты контроля внутри гостиницы следует оценивать при организация внутреннего контроля?

© РГУТиС

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 **Трудоемкость – 2 часа / 0,5 часа**
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	**Задание:** Выполнение блок-схем по теме Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам **Трудоемкость – 2 часа / 0,5 часа**
3.		**Задание:** Выполнение отчета по выездному занятию Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий **Трудоемкость – 1 час / в рамках СРО**
4.	Слагаемые качественного обслуживания	**Задание**: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу **Трудоемкость – 1 час / 0,5 часа**
5.		**Задание:** Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания») **Трудоемкость – 1 час / в рамках СРО**
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 **Трудоемкость – 1 час / 0,5 часа**
7.		**Задание:** Выполнение отчета по выездному занятию Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий **Трудоемкость – 1 час / в рамках СРО**
8.	Сервисное мышление	**Задание:** Разработка группового проекта Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания») **Трудоемкость – 1 час / 0,5 часа**

© РГУТиС

9.		**Задание:** Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: «Мэтр обслуживания» **Трудоемкость – 1 час / в рамках СРО**
10.	Этика сферы обслуживания	**Задание**: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу **Трудоемкость – 1 час / 0,5 часа**
11.		**Задание:** Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга **Трудоемкость – 1 час / в рамках СРО**
12.	Современный этикет	**Задание**: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу **Трудоемкость – 1 час / 0,5 часа**
13.		**Задание:** Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга **Трудоемкость – 1 час / в рамках СРО**
14.	Направления профессионального развития в сфере обслуживания с использованием современного программного обеспечения	**Задание:** Разработка группового проекта Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра») **Трудоемкость – 1 час / 0,5 часа**

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=368181

2. Семеркова С.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: НИЦ ИНФРА-

© РГУТиС

М, 2024. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=438190

3. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2024. – 204 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=444606&ysclid=m8la97aqa3466720140

8.2. Дополнительная литература

1. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Пятигорск: ПГЛУ, 2025. – 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-13894-6 https://book.ru/book/919897

2. Бурняшева Л.А.. Сервисология (Человек и его потребности): учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. – М.: КноРус, 2024. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-12256-3. – Текст: электронный. – URL: https://book.ru/book/953496

3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=358379

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium.com»

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Министерство экономического развития Российской Федерации: https://www.economy.gov.ru/
4. Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы: https://fas.gov.ru/pages/contacts/contact-info/
5. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ): https://bd.wciom.ru/
6. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”»: http://www.consultant.ru
7. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»): http://www.garant.ru
8. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных «Российский институт стандартизации»): https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/

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.

© РГУТиС

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. Стиль 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.

- мастер-класс эксперта-профессионала (выездное занятие) - проводится профессионалом-экспертом гостиничного дела

- 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

- выездное занятие – проводится по тематике дисциплине на базе гостиничного предприятия

- Деловая игра «Мэтр обслуживания» - проводится аудиторно, требует распределения на минигруппы (3-5 участников), каждая группа готовит «образец

© РГУТиС

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 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:

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

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

© РГУТиС

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/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска тренинговая студия "Бизнес-театр индустрии туризма, гостеприимства и сервиса", специализированная учебная мебель Интерактивная доска. Выделенная "контактная зона" для моделирования общения с клиентами
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

© РГУТиС