	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	Лист 1

УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Высшей школы
 туризма и гостеприимства
 Протокол № 8 от 16.01.2026 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: 2026

Разработчики:

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

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 2

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, обществознанию, 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 трудоёмкость 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 трудоёмкость 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).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 3

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, обществознанию, русском языке, литературе.

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

- философию профессиональной деятельности (раздел дисциплины «Философия»),
- формы, методы и приемы речевой коммуникации («язык обслуживания») (дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»),
- законы гармоничного развития человека и общества в окружающей среде (дисциплина «Ресурсосбережение в гостиничной деятельности»), составляющие все вместе единый

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 4

содержательный модуль, способствующий реализации основных дидактических целей дисциплины, *а также направленной профилизации студента, определению его индивидуальной траектории профессионального развития.*

Основные положения дисциплины используются при проектировании и реализации дисциплин «Технологии 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		


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 5</i>

	Лабораторные работы		
	Практические занятия	4	4
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (<u>зачет</u>)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	60	60
3	Общая трудоемкость	72	72
	час.		
	з.е.	2	2


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТиС
		<i>Лист 6</i>

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


Номер недел и семес тра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консу льтаци и, акад. часов	Форма провед ения консул ьтаций	СРО, акад.ча сов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционн ого типа, акад. часов	Форма проведени я занятия лекционн ого типа	Заняти е семина рского типа, акад.ча со	Форма проведения занятия семинарского типа				
1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	2	Лекция- визуализа ция					2	Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			1	Работа с видеокейсами				
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	Лекция- обсужден ие					2	Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания»
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	Проблем ная лекция					2	Работа с учебной литературой: разработка графики контента

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 7</i>

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


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 8

13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	2	Лекция вдвоем				4	Работа с основной и дополнительной учебной литературой: разработка графики контента	
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 – формирование кейс-бука, профессиональный тренинг</u>			2	Тренинг профессиональных навыков		4	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов	
15/1	8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания	Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания	2	Лекция-обсуждение				4	Выполнение заданий поискового характера Формирование подборки примеров «best practices» по теме	
		Новые виды услуг: лучшие мировые практики			2	Работа с кейсами				
		Тренинг установки на развитие			2	Тренинг профессиональных навыков			Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»	
16/1	9.Профилизация в сфере обслуживания	Перспективные формы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 – групповой проект</u>					2	Групповая Индивидуальная	4	
16/1	Промежуточная аттестация - 2 часа зачет									


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 9

Заочная форма обучения

Номер недел и семес тра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консуль тации, акад. часов	Фор ма пров еден ия конс ульт ации	СРО, акад.ча сов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционн ого типа, акад. часов	Форма проведени я занятия лекционн ого типа	Заняти е семина рского типа, акад.ча со	Форма проведения занятия семинарского типа				
1/1	1.Обслуживание потребителей: сущность, история, современность	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	0,5	Лекция- визуализа ция				4	выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности	
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			0,5	Работа с видеокейсами				
3/1	2.Организация обслуживания клиента (гостя)	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	0,5	Лекция- обсужден ие				4	Работа с источниками дополнительной информации,	
4/1		Основные принципы качественного обслуживания			0,5	Мастер-класс эксперта- профессионала, выездное занятие				4
5/1	3.Слагаемые качественного обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	0,5	Проблем ная лекция				4	Работа с учебной литературой: разработка графики контента	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 10

6/1		Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 – формирование кейс-бука, деловая игра</u>			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 <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 – групповой проект, деловая игра</u>			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»				


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 11

13/1	7.Современный этикет	Основные правила этикета в сфере обслуживания	0,5	Лекция вдвоем				4	Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов	
14/1		Культура общения с клиентами Имидж сотрудника сферы обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 – формирование кейс-бука, профессиональный тренинг</u>			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 <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 – групповой проект</u>					2	Групповая Индивидуальная	8	Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»
16/1	Промежуточная аттестация – 2 часа зачет									


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 12

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	<p>Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «best practices» из разных отраслей деятельности</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
2/1		Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности			
3/1	2.Организация обслуживания	Основные направления и перспективы развития сферы услуг	2	4	Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 13</i>


4/1	ия клиента (гостя)	Основные принципы качественного обслуживания	2	4	<p>принципы качественного обслуживания»</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
5/1	3.Слагаемые качественно го обслуживания	Профессиональная деятельность в сфере обслуживания	2	4	<p>Работа с учебной литературой: разработка графики контента</p> <p>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</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 14</i>


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 качественно е обслуживан ие: формы, методы, инструмент ы	Формы и методы организации обслуживания	2	6	
8/1		Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания			
9/1	5.Сервисное мышление	Клиентоориентированнос ть как концепция организации обслуживания	2	4	Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Разработка блок- схемы «Сервис

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 15</i>

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			

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 16</i>

15/1	8.Направлен ия профессиона льного развития в сфере обслуживан ия	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.Профилиза ция в сфере обслуживан ия	Перспективные формы обслуживания	4	8	Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 17</i>

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	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТиС
		<i>Лист 18</i>


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 формирования 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 обслуживании 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	Формирование кейс-бука, деловая игра, профессиональный тренинг, групповой проект	Студент продемонстрировал знание процесса в обслуживании 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	закрепление способности определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 19</i>

современном программном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания		инновационных подходов технологии «Дизайн 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»	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 20</i>

	<p>самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> – 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
	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 21

«3»	<ul style="list-style-type: none"> – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой


оценочная шкала устного ответа (профессионального тренинга)

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

Средство оценивания – деловая игра

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

Критерии оценки Критерии оценки: (пример) владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение	<ul style="list-style-type: none"> – предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; – не превышение лимита времени;
--	---


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 22</i>

методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	<ul style="list-style-type: none"> – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; – учет ограничений; – рациональность принятого решения; – отсутствие ошибок или противоречий в решении; – техническая грамотность оформления решений; – быстрота принятия решений; – экспертиза решений других групп; – аргументированность при защите своих решений; – согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"> – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"> – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – слабая аргументация решений; – не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – кейсы (формирование кейс-бука)

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

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 23</i>

	<ul style="list-style-type: none"> – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – 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»

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТиС
		<i>Лист 24</i>


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

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


Средство оценивания - Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – 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; 	<ul style="list-style-type: none"> – 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 25</i>


	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	
«4»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не 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 	<ul style="list-style-type: none"> – 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
	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 26


«3»	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	демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

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
---	---------------------------------------	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 27</i>

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
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


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 28</i>

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
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?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 29</i>

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 30</i>

- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.
13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
14. Конфликт – это:
- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.
15. Противоборство – это:
- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
16. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
17. Конфликтная ситуация – это:
- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.
18. Причина конфликта – это:
- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 31</i>

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

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

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

20. Образ конфликтной ситуации – это:

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

21. Инцидент – это:

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

22. Стороны конфликта – это:


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

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

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

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

- а) служебной сфере

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 32</i>

- 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
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

7.4. Содержание занятий семинарского типа Типовые практические задания

№п	Название темы	Задание/Оценочное средство
----	---------------	----------------------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 33</i>

/п		
1.	Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества подготовки кейс-бука «best practices» из разных видов деятельности сферы обслуживания по вводной теме
2.	Организация обслуживания клиента (гостя)	Задание: Выполнение блок-схем по теме Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам
3.		Задание: Выполнение отчета по выездному занятию Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий
4.	Слагаемые качественного обслуживания	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу
5.		Задание: Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания»)
6.	Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты	Задание: Выполнение блок-схем по теме Оценка качества выполнения блок-схем и моделей учебного контента по темам
7.		Задание: Выполнение отчета по выездному занятию Оценка качества подготовки отчета по результатам выездных занятий
8.	Сервисное мышление	Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания»)
9.		Задание: Подготовка и проведение деловой игры Оценка качества выполнения заданий в рамках деловых игр в квази-профессиональных условиях: «Мэтр обслуживания»
10.	Этика сферы обслуживания	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу
11.		Задание: Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 34

12.	Современный этикет	Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу
13.		Задание: Выполнение отчета по профессиональному тренингу Оценка качества выполнения заданий по результатам проведения тренинга
14.	Направления профессионального развития в сфере обслуживания с использованием современного программного обеспечения	Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»)

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

8.1. Основная литература

1. 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-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>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 35

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 систем

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.


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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 36

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 мини группы (3-5 участников), каждая группа готовит «образец идеального обслуживания», имитируя «метра (метров) обслуживания» и «клиентов»; вид сервиса определяется обучающимися самостоятельно

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

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	Лист 37

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

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


Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- работа с учебной литературой;
- подборка примеров лучших практик;
- составление графики контента;
- 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):

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	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<i>Лист 38</i>

аттестация	
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