



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол №6 от «30» октября 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

| Шифр | Наименование дисциплины |
|--------------------------|---|
| <i>Б1.В.ФТД.1</i> | Введение в технологию обслуживания |

**основной образовательной программы
высшего образования – программы *бакалавриата*
по направлению подготовки: *43.03.02 «Туризм»*
направленность (профиль): *«Технология и организация услуг
на предприятиях индустрии туризма»*
Квалификация: *бакалавр*
Год начала подготовки: *2024***

Разработчик (и):

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|--|---------------------------------------|
| <i>Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>д.п.н., профессор Лагушев Ю.М.</i> |

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|---|------------------------------------|
| <i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i> |



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

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и является факультативной дисциплиной.

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 туристской сфере

ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (16 часов, в том числе лекции-визуализации, лекции-конференции, проблемные лекции, лекции – интернет - конференции), лекции-диалоги, занятий семинарского типа (16 часов, в форме мастер-класса эксперта-профессионала, выездного занятия на предприятие профессиональной сферы, тренинга профессиональных навыков, практики квази-профессионального общения, деловой игры в квази-профессиональных условиях, работы с кейсами (кейсами), самостоятельной работы обучающихся (36 часов), групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа). В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме формирования кейс-бука, разработки группового проекта и промежуточная аттестация в форме зачета.

Компетенция ОПК-1 начинает свое формирование параллельно с дисциплинами - Основы туризма и туристской деятельности и продолжается в дисциплине Инновационные технологии в индустрии туризма, а также в практиках: Ознакомительная практика, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

Инновационные технологии в индустрии туризма

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков,

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.



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

| № п/п | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части) |
|-------|--------------------|--|
| 1. | ОПК-1. | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере |
| 2 | ОПК-1.1 | Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Введение в технологию обслуживания» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и является факультативной дисциплиной.

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 туристской сфере

Компетенция ОПК-1 начинает свое формирование параллельно с дисциплинами - Основы туризма и туристской деятельности и продолжается в дисциплине Инновационные технологии в индустрии туризма, а также в практиках: Ознакомительная практика, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

Инновационные технологии в индустрии туризма

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков,

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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 | 16 | 16 |
| 1.3 | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | 2 | 2 |
| 1.4 | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 36 | 36 |
| 3 | Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | | зачет |
| 4 | Общая трудоемкость час | 72 | 72 |
| | з.е. | 2 | 2 |

Заочная форма

| № 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 | 4 | 4 |
| 1.3 | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | 2 | 2 |
| 1.4 | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 60 | 60 |
| 3 | Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | | зачет |
| 4 | Общая трудоемкость час | 72 | 72 |
| | з.е. | 2 | 2 |



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

| Номер 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 | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа, акад. часов | Форма проведения занятия семинарского типа | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| 1/1 | 1. Обслуживание потребителей: сущность, история, современность | Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт | 2 | Лекция-визуализация | | | | | 4 | Работа с учебной литературой, другими информационными источниками: выполнение заданий по поиску и систематизации информации; формирование подборки примеров «bestpractices» 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-диалог | | | | | 4 | Работа с учебной литературой: составление графиков по контенту |



| | | | | | | | | | | |
|-----|--|--|---|----------------------|---|---|--|--|---|--|
| 4/1 | | Основные принципы качественного обслуживания | | | 1 | Мастер-класс эксперта- профессионала, выездное занятие | | | 4 | Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом- экспертом Написание отчета по результатам выездного занятия; разработка блок – схемы «Основные принципы качественного обслуживания» |
| 5/1 | 3.Слагаемые качественного обслуживания | Профессиональная деятельность в сфере обслуживания | 2 | Проблемная лекция | | | | | 4 | Работа с учебной литературой: разработка графики контента |
| 6/1 | | Впечатления клиентов как индикатор качества Тактика обслуживания «Превзойди ожидания» | | | 2 | Тренинг профессиональн ых навыков Практика квази- профессиональн ого общения | | | 4 | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «bestpractices» по теме «Приемы впечатления клиентов» Самостоятельная подготовка к выполнению задания в малых группах (распределение ролей, сбор необходимой информации) |



| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|-------------------------------|---|---|--|--|---|---|
| 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 «bestpractices» по теме «Приемы мотивации клиентов» |
| 8/1 | | Качество сервисных услуг Эффективные инструменты обслуживания <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1</u> Формирование кейс-бука | | | 2 | Деловая игра «Пресс-конференция Министра» | | | | |
| 9/1 | 5.Сервисное мышление | Клиентоориентированность как концепция организации обслуживания | 2 | Лекция-визуализация | | | | | 2 | Работа с учебной литературой: разработка графики контента |
| 10/1 | | Сервис-дизайн <u>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2</u> Разработка проекта | | | 2 | Мастер-класс, выездное занятие | | | 2 | Работа с источниками дополнительной информации, подготовка к встрече с профессионалом-экспертом Разработка блок-схемы «Сервис – дизайн» |
| 11/1 | 6.Этика сферы обслуживания | Профессиональная этика сотрудников сферы обслуживания | 2 | Лекция-диалог | | | | | 2 | Самостоятельная работа в малых группах над проектами «Мастерская обслуживания» с последующей презентацией |
| 12/1 | | Самопрезентация | | | 2 | Деловая игра «Мэтр обслуживания» | | | | |



| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|----------------------|---|----------------------------------|--|--|---|--|
| 13/1 | 7.Современный этикет | Основные правила этикета в сфере обслуживания | 2 | Лекция - конференция | | | | | 2 | 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 | | | 2 | Тренинг профессиональных навыков | | | 2 | Подготовка отчета по выполнению задания по подбору примеров из практики и составлению кейсов |
| 15/1 | 8.Направления профессионального развития в сфере обслуживания | Слагаемые профессионального роста в сфере обслуживания | 2 | Лекция-диалог | | | | | 2 | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации |
| | | Новые виды услуг: лучшие мировые практики | | | 2 | Работа с кейсами | | | | Выполнение заданий поискового характера при работе с дополнительными источниками информации Формирование подборки примеров «bestpractices» по теме |
| | | Тренинг установки на развитие | | | 2 | Тренинг профессиональных навыков | | | | Самостоятельная подготовка к тренингу |



| | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|--|----|--|----|--|---|--|----|--|
| 16/1 | 9.Профилизация в сфере обслуживания | Перспективные формы обслуживания КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 Защита проекта | | | | | | | 2 | Повторение материала курса; Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра» |
| Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | 2 | | | |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа (зачет) | | | | | | | | | | |
| Итого | | | 16 | | 16 | | 2 | | 36 | |



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

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

| № п/п | Тема, трудоемкость в акад.ч. | Учебно-методическое обеспечение |
|-------|--|--|
| 1. | Обслуживание потребителей: сущность, история, современность - 4 часа | Основная литература 1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=368181 2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=398222 Дополнительная литература 1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2021, https://znanium.ru/catalog/document?id=373370 2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=431948 3. Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1167070 4. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРАМ, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/994182 |
| 2. | Организация обслуживания клиента (гостя) -4 часа | |
| 3. | Слагаемые качественного обслуживания – 4 часа | |
| 4. | Из чего состоит качественное обслуживание: формы, методы, инструменты – 4 часа | |
| 5. | Сервисное мышление – 4 часа | |
| 6. | Этика сферы обслуживания – 4 часа | |
| 7. | Современный этикет – 4 часа | |
| 8. | Направления профессионального развития в сфере обслуживания – 4 часа | |
| 9. | Профилизация в сфере обслуживания – 4 часа | |

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

| № п/п | 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 |
| 1 | ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере | | | | |
| 1 | ОПК-1.1 | Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности | Все разделы | понятие туристской деятельности, виды туристских продуктов и технологий | определять потребность в информационном и технологическом обновлении в профессиональной туристской деятельности | Навыками туристского обслуживания |

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

| Результат обучения по дисциплине | Показатель оценивания | Критерий оценивания | Этап освоения компетенции |
|---|-----------------------|---|--|
| Знает понятие туристской деятельности, виды туристских продуктов и технологий Умеет определять потребность в информационном и технологическом обновлении в профессиональной туристской деятельности Владеет навыками туристского обслуживания | Тестовые задания | Студент знает понятие туристской деятельности, виды туристских продуктов и технологий Студент умеет определять потребность в информационном и технологическом обновлении в профессиональной туристской деятельности Студент владеет навыками туристского обслуживания | Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности |

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 – 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; – 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 | макс 10 баллов |
| «5», если (9 – 10) баллов | полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников |
| «4», если (7 – 8) баллов | <p>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</p> <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 | <p>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</p> <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 – групповой 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 умеет его презентовать, или представленный проект заимствован из открытых источников. Студент при этом демонстрирует неумение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные. | «2», если |

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

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

| Оценка | Критерии оценивания | Показатели оценивания |
|--------|-----------------------------|--------------------------|
| | – полно раскрыто содержание | – Обучающийся показывает |

| | | |
|------------|---|---|
| <p>«5»</p> | <p>материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 | <p>всесторонние и глубокие знания программного материала,</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 |
| <p>«4»</p> | <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; | <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"> – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя | |
| «3» | <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 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"> – 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 |
| «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 |

Средство оценивания – тестирование

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

| Критерии оценки | Оценка |
|-----------------|---|
| | «5», если (90 –100)% правильных ответов |



| | |
|----------------------------|---|
| выполнено верно заданий | «4», если (70 – 89)% правильных ответов |
| | «3», если (50 – 69)% правильных ответов |
| | «2», если менее 50% правильных ответов |

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

| | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
|-----|---|---|---|
| 6/1 | Слагаемые качественного обслуживания | Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу Задание: Оценка качества выполнения заданий в рамках кейс-бука в квази-профессиональных условиях («Превзойди ожидания») | Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках кейс-бука в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-4 балла – соответствие заданию 4-6 балла – соответствие заданию, креативный подход 6-10 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие |
| 8/1 | Сервисное мышление | Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения групповых проектов («Мастерская обслуживания») | Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения заданий в рамках группового в квази-профессиональных условиях: 0 баллов – несоответствие заданию 1-4 балла – соответствие заданию 4-6 балла – соответствие заданию, креативный подход 6-10 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие |



| | | | |
|------|---|--|---|
| 14/1 | Современный этикет | Задание: Формирование кейс – бука Оценка качества выполнения заданий по кейсу Задание: Выполнение отчета по оценке качества выполнения заданий по результатам проведения занятия | Текущая аттестация Выполнение работы оценивается от 0 до 10 баллов Критерии: Качественное, соответствующее заданию содержание – 1-4 балла Качественный убедительный доклад – 4 -6 балла Оригинальный подход к презентации – 6-10 баллов Кейс –бук разрабатывается в микрогруппах, результаты разработки докладываются на практическом занятии |
| 16/1 | Направления профессионального развития в сфере обслуживания | Задание: Разработка группового проекта Оценка качества выполнения итогового группового проекта («Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра») | Выполняется в микро-группах Оценка качества выполнения проекта: 0 баллов – несоответствие заданию 1-10 балла – соответствие заданию 10-25 баллов – соответствие заданию, креативный подход 25-35 баллов – соответствие заданию, креативный подход, командное взаимодействие |

Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Тестовые задания

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



- в) наука, предметом которой является мировоззрение
5. Профессиональная этика относится к ...
- а) теории морали;
 - б) нормативной этике;
 - в) прикладной этике
6. Гуманистическая этика ...
- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
 - б) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
7. Авторитарная этика ...
- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
 - в) считает, что цель человека – быть самим собой
8. Прикладная этика включает ...
- а) теорию морали;
 - б) этику делового общения;
 - в) нормативную этику
9. Деловое общение основывается на знаниях:
- а) социологии;
 - б) психологии;
 - и) менеджмента;
 - г) логики;
10. К вербальным средствам общения относятся:
- а) устная речь;
 - б) письменная речь
 - в) устная и письменная речь;
 - г) интонации голоса.
11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
- а) жесты;
 - б) позы;
 - в) мимика;
 - г) все перечисленные;
 - д) выражение лица.
12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
 - б) эмоциональной женщины;
 - в) человека авторитарного типа;
 - г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
 - д) человека с низкой самооценкой.
13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
 - б) стараться интерпретировать реакции партнера;
 - в) понимать язык невербальных компонентов общения;
 - г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
14. Конфликт – это:
- а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;



- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.
15. Противоборство – это:
- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
б) столкновение интересов;
в) нанесение взаимного ущерба;
г) борьба мнений;
д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
16. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
17. Конфликтная ситуация – это:
- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.
18. Причина конфликта – это:
- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.
19. То, из-за чего возникает конфликт, – это:
- а) мотивы конфликта;
б) позиции конфликтующих сторон;
в) предмет конфликта;
г) стороны конфликта;
д) образ конфликтной ситуации.
20. Образ конфликтной ситуации – это:
- а) то, из-за чего возникает конфликт;
б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;



- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
21. Инцидент – это:
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
 - б) истинная причина конфликта;
 - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - г) то, из-за чего возникает конфликт;
 - д) необходимое условие конфликта.
22. Стороны конфликта – это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
 - б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
 - в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
 - г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
 - д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
23. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- а) межличностному бурному и быстротекущему;
 - б) межличностному, конструктивному;
 - в) межличностному, экономическому;
 - г) острому и длительному;
 - д) деструктивному.
24. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- а) служебной сфере
 - б) сфере общения
 - в) процесс взаимодействия
 - г) личном плане
25. Специфической особенностью делового общения является...
- а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - в) отсутствие норм и правил
 - г) разговор по душам

Примерная тематика вопросов к зачету:

1. Субординация в профессиональном общении
2. Моральный кодекс туризма
3. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве
4. Создание атмосферы гостеприимства
5. Дизайн сервиса
6. Примеры лучших практик сервиса
7. Сущность и основные функции профессионального общения.
8. Профессиональный, этический и психологический компоненты общения
9. Эмоциональная нейтральность в административном общении.
10. Этапы принятия решений делового совещания



11. Тактика переговорного процесса.
12. Деловой стиль одежды в сфере туризма и гостеприимства
13. Речевой этикет в профессиональном общении
14. Образ (имидж) делового человека
15. Модели делового поведения
16. Формальная и неформальная структура коллектива.
17. Мораль здорового коллектива. Морально-психологический климат коллектива.
18. Национальные особенности невербального общения.
19. Особенности обслуживания гостей с особыми запросами
20. Особенности и технология создания имиджа делового человека
21. Мужской и женский стили деловых отношений
22. Психолого-этические нормы общения средствами связи.
23. Культура речи делового человека.
24. Карьера в туризме
25. Индивидуальная образовательная траектория в профессиональном туристском образовании

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Типовые практические задания

Тематика практических занятий

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Работа с видеокейсами

Тема и содержание занятия: Прогресс в обслуживании: лучшие мировые практики сервисной деятельности

Цель занятия: Работа с видеокейсами

Практические навыки: Работа с видеокейсами

Продолжительность занятия: 1 академический час

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие

Тема и содержание занятия: Основные принципы качественного обслуживания

Цель занятия: Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие

Практические навыки: Мастер-класс эксперта-профессионала, выездное занятие

Продолжительность занятия: 1 академический час

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения

Тема и содержание занятия: Впечатления клиентов как индикатор качества.

Тактика обслуживания «Превзойди ожидания»

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков. Практика квази-профессионального общения

Продолжительность занятия: 2 академических часа

Практическое занятие 4.



Вид практического занятия: Деловая игра «Пресс-конференция Министра»
Тема и содержание занятия: Качество сервисных услуг. Эффективные инструменты обслуживания

Цель занятия: Деловая игра «Пресс-конференция Министра»

Практические навыки: Деловая игра «Пресс-конференция Министра»

Продолжительность занятия: 2 академических часа

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Мастер-класс, выездное занятие

Тема и содержание занятия: Сервис-дизайн

Цель занятия: Мастер-класс, выездное занятие»

Практические навыки: Мастер-класс, выездное занятие

Продолжительность занятия: 2 академических часа

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: Деловая игра «Мэтр обслуживания»

Тема и содержание занятия: Самопрезентация

Цель занятия: Деловая игра «Мэтр обслуживания»

Практические навыки: Деловая игра «Мэтр обслуживания»

Продолжительность занятия: 2 академических часа

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков

Тема и содержание занятия: Культура общения с клиентами. Имидж сотрудника сферы обслуживания

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков

Продолжительность занятия: 2 академических часа

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Работа с кейсами

Тема и содержание занятия: Новые виды услуг: лучшие мировые практики

Цель занятия: Работа с кейсами

Практические навыки: Работа с кейсами

Продолжительность занятия: 2 академических часа

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Тренинг профессиональных навыков

Тема и содержание занятия: Тренинг установки на развитие

Цель занятия: Тренинг профессиональных навыков

Практические навыки: Тренинг профессиональных навыков

Продолжительность занятия: 2 академических 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. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=368181>
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=398222>

8.2. Дополнительная литература

5. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2021, <https://znanium.ru/catalog/document?id=373370>
6. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431948>
7. Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1167070>
8. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРАМ, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/994182>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.countries.ru/> [Электронная библиотека. Каталог ссылок по странам мира]
2. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии Режим доступа: <http://ratanews.ru/>
4. Министерство экономического развития Российской Федерации Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
5. Блог TravelLine Режим доступа: <https://www.travelline.ru/blog/>
6. Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» Режим доступа: <https://vestnik.rgutspubl.org/index.php/1>
7. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» Режим доступа: <https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>



5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
6. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
7. справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
8. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: <http://www.garant.ru>
9. ГОСТы по туризму (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://tour-vestnik.ru/gosty-po-turizmu>

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

Процесс изучения дисциплины «Введение в технологию обслуживания» предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского типа) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося, лекционные занятия проводятся в форме лекция-визуализаций, лекций-обсуждений, лекций – интернет - конференций лекций «вдвоем», проблемных лекций, практические занятия в форме работы с видеокейсами, мастер-классов, выездных занятий деловых игр, тренингов профессиональных навыков, самостоятельная работа студента в форме изучения литературы и интернет-источников, выполнения практических заданий и докладов-презентаций, групповые и индивидуальные консультации. В течение семестра предусмотрено 2 выездных занятия студентов на предприятия сферы услуг и 2 мастер – класса профессионалов – экспертов сферы обслуживания.

Рекомендации для обучающихся:

1. Концепция дисциплины «Введение в технологию обслуживания» базируется на цели формирования сервисного мышления у обучающихся посредством:
 - формирования представления об организации обслуживания потребителей;
 - формирования мотивации к работе с людьми и позитивного отношения к обслуживанию;
 - приобретения обучающимися первого опыта практики обслуживания в квази-профессиональных условиях вуза.
2. Одновременно с дисциплиной «Введение в технологию обслуживания» студенты изучают: философию профессиональной деятельности (блок в дисциплине «Философия»),
3. Все предусмотренные программой дисциплины аудиторные занятия проводятся в активной и интерактивной форме и направлены на максимальное вовлечение студентов в групповые формы работы;
4. Наиболее важными формами работы в аудитории являются: проектная деятельность, работа с кейсами и деловые (ролевые) игры, а также создание условий квази-профессиональной среды;
5. Все формы занятий (включая тренинги, мастер-классы и выездные занятия) обязательны для посещения;
6. По каждому тематическому блоку дисциплины проводятся входные и выходные тестирования студентов; по результатам сравнения результатов тестирования студенты получают возможность следить за динамикой формирования своих профессионально полезных качеств;



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

- лекционные занятия

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

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

- практические занятия

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

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

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов..

- самостоятельная работа обучающихся

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

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

- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

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

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

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

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

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

| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования | Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ |
|---|--|---|
| Занятия лекционного типа | Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Нет |
| Занятия семинарского типа | Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Нет |
| Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеовеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля. |
| Самостоятельная работа обучающихся | Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в | Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы |



| | | |
|------------------------------------|---|--|
| | информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля. |
| Самостоятельная работа обучающихся | Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля. |
| Самостоятельная работа обучающихся | Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Нет |