

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ

*Поштарева*  
«23» мая 2022



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Обслуживание потребителей в контактной зоне

Специальность: 43.04.01 Сервис  
Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания  
Квалификация выпускника: Магистр  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
Кандидат социологических наук,  
Доцент кафедры ИЯТ  
*М.Ю. Мелконян* К.Ю. Мелконян

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой  
*Т.В. Вергун* Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой *Т.В. Вергун* Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК *Т.В. Поштарева* Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	6
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	6
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	7
8.4. Профессиональные базы данных	7
8.5. Информационные справочные системы	7
8.6. Интернет-ресурсы	7
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	7
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	12
Приложение	14
Дополнения и изменения к рабочей программе	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Обслуживание потребителей в контактной зоне являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса;
- овладение навыками работы в контактной зоне предприятия сферы сервиса
- овладение навыками коммуникации в контактной зоне предприятия сферы сервиса

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.4 Обслуживание потребителей в контактной зоне относится к Блоку 1 Дисциплины и модули части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Освоение дисциплины Обслуживание потребителей в контактной зоне необходимы входные знания современных тенденций развития предприятий сферы сервиса, содержание коммуникационных технологий в сфере сервиса и системы управления качества услуг.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса	Формирование экономической стратегии предприятия сервиса
Технологические инновации в сервисе	Учебная практика (Ознакомительная практика)
Управление качеством услуг	Производственная практика (Проектно-технологическая практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-3 Способен управлять реализацией проекта, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	Знает как проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами
	Умеет проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами
	Владеет навыками проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20,5</b>	<b>20,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	12	12
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	12	12
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>123,5</b>	<b>123,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и	97	97

повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)		
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	<b>144</b>	144
Форма промежуточной аттестации		экзамен

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20,5</b>	<b>20,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	8	8
из них		
– лекции	8	8
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	12	12
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	12	12
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>123,5</b>	<b>123,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	115	115
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации		экзамен

### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

#### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах. Виды услуг. Классификация услуг: Понятие обслуживание. Контактная зона. Принципы организации обслуживания. Культура обслуживания населения. Формы обслуживания потребителей: по месту оказания услуги; по способу приёма заказов и заявок на услуги; по срокам исполнения заказов; по методу организации взаимодействия с потребителем; по способу расчёта с заказчиком; комплексное обслуживание. Оснащение контактной зоны. Работа специалиста по сервису в контактной зоне. Процесс обслуживания потребителей. Основные составляющие процесса обслуживания.

		Профессиональное поведение работника контактной зоны. Культура обслуживания. Этика обслуживания. Эстетика обслуживания. Профессиональная этика работников туристской сферы. Кодекс профессиональной этики. Технологии обслуживания потребителей, как составляющая туристского продукта. Технологии обслуживания на транспорте, в туристическом агентстве, гостинице, предприятии питания, в досуговой организации.
2	Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей	Коммуникации в процессе обслуживания потребителей. Стратегия и тактика коммуникаций с потребителем. Требования к речи в процессе обслуживания. Процесс передачи информации от сервисанта к потребителю. Правила общения по телефону. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.
3	Обслуживание потребителей с учетом их требований	Основные задачи сервисных предприятий. Работа с потребителями. Требования потребителей к качеству услуг и обслуживания. Противоречия между предприятиями сервиса и потребителями услуг. Вкусы, привычки и желания потребителей как основа программирования обслуживания потребителей. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сервиса. Модель выбора и приобретения услуги. Критерии, определяющие выбор клиента. Основные направления улучшения обслуживания потребителей. Исследования потребителя сервисного продукта, его потребностей и предпочтений.
4	Обеспечение качества услуг	Качество услуги – оценка потребителя. Определения качества туристской услуги. Составляющие качества услуги. Критерии качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуги, наличие удобств (уровень удовлетворения потребностей). Модель расхождения качества услуг. Достижение качества. Повышение качества услуги.
5	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	Правовое регулирование процесса обслуживания в туризме. Федеральный закон «О защите прав потребителей в РФ», Правила предоставления услуг

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	23			2			21
2	Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей	23	2		2			19
3	Обслуживание потребителей с учетом их требований	23	2		4			17
4	Обеспечение качества услуг	23	2		2			19
5	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	23			2			21
	Групповая консультация	2						
	Промежуточная аттестация	27						
	Общий объем	144	6		12			97

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	27	2		2			23
2	Особенности коммуникаций в	27	2		2			23

	процессе обслуживания потребителей						
3	Обслуживание потребителей с учетом их требований	27	2		4		21
4	Обеспечение качества услуг	27	2		2		24
5	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	27			2		24
	Промежуточная аттестация	9					
	Общий объем	144	8		12		115

### 5.3. Занятия семинарского типа

№ раздела (темы)	Тема	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	2	2
2	Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей	2	2
3	Обслуживание потребителей с учетом их требований	4	4
4	Обеспечение качества услуг	2	2
5	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	2	2

**5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) - не предусмотрено**

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	21	23
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	23
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	17	21
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	19	24
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	21	24

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
5	ПР	Дискуссия	2	2

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Фонд оценочных средств по дисциплине Организация обслуживания клиента приводится в приложении.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

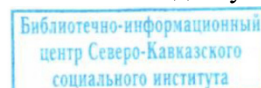
### 8.1. Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524>

2. Черников, В. Г. Сервисология: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457367>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>



### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

### 8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <http://info.clarivate.com/rcis>

### 8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://www.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

### 8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <http://info.clarivate.com/rcis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

#### Методические указания по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует

выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

### **Методические указания по подготовке к семинарским занятиям**

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск



дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

#### **Методические указания по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций.

#### **Методические указания по подготовке и проведению экзамена**

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

#### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### **Методические указания к выполнению практических заданий**

Практические задания занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и профессиональных дисциплин. Практические занятия проводятся с целью выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, отработки упражнений, выполнении чертежей, производстве расчётов и т. п.

Ход работы:

- изучить теоретический материал;
- выполнить задания;
- описать ход выполнения заданий;
- ответить на контрольные вопросы.

Выполнение практических занятий должно быть оформлено в тетради для практических работ, и включать в себя:

- номер и тему занятия;
- заполненные таблицы;
- схемы и структуры;
- необходимые выводы;
- краткие ответы на контрольные вопросы.

#### **Методические указания по подготовке к тестированию**

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников. Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

#### **Методические указания**

##### **к подготовке и проведению учебной дискуссии**

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как

первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

**На первой стадии** вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно быть предметом обсуждения.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.
5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата формирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

**Вторая стадия — стадия оценки** — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.
2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

**Третья стадия — стадия консолидации** — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.
3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.

4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

- *Уточняющие (закрытые)* вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».
- *Восполняющие (открытые)* вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: *что, где, когда, как, почему* и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар. С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими, активизирующими внимание, активизирующими память, развивающими мышление*.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

## 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛ Я ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине «Обслуживание потребителей в контактной зоне»

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК-3 Способен управлять реализацией проекта, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	Знать как проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольные вопросы
	Уметь проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами	практические задания, направленные на оценку умения проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
	Владеть навыками проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами	практические задания, направленные на оценку владения навыками проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
				Экзамен

**2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

**2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, участия в круглом столе, ответа при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

**Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения круглого стола**

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения устного опроса**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

#### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.5.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ**

### **3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **3.1.1. Перечень типовых тестовых заданий**

##### **1. Типы услуг.**

1. производственные
2. личные
3. распределительные
4. потребительские
5. непрофессиональные
6. профессиональные

##### **2. Что такое стандарт обслуживания ?**

1. комплекс обязательных правил
2. качество обслуживания

- 3. форма обслуживания
  - 4. метод обслуживания
- 3. Характеристики услуг.**
- 1. неосязаемость
  - 2. неуловимость
  - 3. неразрывность производства и потребления
  - 4. изменчивость
  - 5. несохранность
- 4. Диверсификация услуг – это:**
- 1. улучшение качества услуг
  - 2. увеличение разнообразия и ассортимента услуг
  - 3. расширение перечня услуг
- 5. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный социальным статусом потребителя:**
- 1. функциональная
  - 2. ценовая
  - 3. информационная
  - 4. психологическая
- 6. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный физической индивидуальностью потребителя:**
- 1. сезонная
  - 2. психологическая
  - 3. функциональная
  - 4. ситуационная
- 7. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный духовной индивидуальностью потребителя:**
- 1. этническая
  - 2. ситуационная
  - 3. информационная
  - 4. психологическая
- 8. Требования, предъявляемые к работникам контактной зоны в туризме.**
- 1. жесткость
  - 2. прямота
  - 3. радушие
  - 4. смелость
  - 5. доброжелательность
  - 6. профессионализм
- 9. Что такое новый вид услуг?**
- 1. услуга по новой цене
  - 2. услуга, ранее не имевшая аналогов на рынке
  - 3. услуга с новым названием
  - 4. услуга для новой сферы применения
- 10. Прогрессивные формы обслуживания.**
- 1. абонементное обслуживание
  - 2. срочное обслуживание
  - 3. обслуживание в фирме
  - 4. служба экспресс-ремонта
  - 5. обслуживание без указания сроков
- 11. Что такое «социальная роль»?**
- 1. статус
  - 2. способ поведения личности в зависимости от статуса
  - 3. приспособление
- 12. Что понимается под общением?**
- 1. исполнение услуги
  - 2. потребление услуги
  - 3. процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов
- 13. Что понимается под стилем обслуживания на предприятиях туризма?**
- 1. форма обслуживания
  - 2. общность приемов обслуживающей деятельности персонала предприятия сервиса
  - 3. средства обслуживания
- 14. Какие требования предъявляются к речи работников контактной зоны?**
- 1. содержательность
  - 2. скрытность
  - 3. грамотность
  - 4. выразительность
- 15. Что такое индивидуальный подход к клиенту?**



1. обслуживание одного клиента
  2. обслуживание клиента с учетом его особенностей
  3. изолированное обслуживание
- 16. Взаимосвязь производства и потребления товаров (расставить по порядку)**
1. хранение
  2. продажа
  3. производство
  4. потребление
- 17. Взаимосвязь производства и потребления услуг (расставить по порядку)**
1. одновременное производство и потребление
  2. продажа
- 18. Что такое неосвязаемость услуг?**
1. невозможно увидеть
  2. не имеет цены
  3. невозможно упаковывать
- 19. Что такое несохранность услуг?**
1. сиюминутность услуги
  2. ухудшение качества услуги
  3. изменение цены
- 20. Что такое изменчивость услуг?**
1. увеличение в цене
  2. нестандартность
  3. не соблюдение сроков предоставления
- 21. Какие услуги относятся к материальным?**
1. турагентские
  2. консультационные
  3. ресторанные
- 22. Какие услуги относятся к нематериальным?**
1. медико-социальные
  2. экскурсионные
  3. консультационные
- 23. Что такое сценарий обслуживания?**
1. подход к обслуживанию
  2. сюжетная схема, по которой происходит обслуживание клиента
  3. стиль обслуживания
- 24. Что такое режиссура процесса обслуживания?**
1. постановка мероприятий
  2. стиль обслуживания
  3. искусство создания гармоничного целого в процессе обслуживания клиентов
- 25. Что такое школа обслуживания?**
1. единый стиль обслуживания, свойственный всем членам данного коллектива предприятия сервиса
  2. подготовка специалистов в области сервиса
  3. процесс обучения специалистов по сервису

#### **Критерии и шкала оценки тестовых заданий**

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

### **3.1.2. Перечень типовых кейс-заданий**

#### **Кейс 1**

Супружеская пара разместилась в отеле \*\*\* на 2 дня. В отель супруги прибыли в 3 часа ночи после длительного перелета на самолете. Господин N прибыл по служебным делам как корреспондент газеты, супруга его сопровождала.

Во время поселения Господин N попросил ноутбук в номер. Администратор пообещал, что ноутбук будет доставлен в номер утром в 8.00., но забыл сделать отметку в программе заявок на услуги для дежурной по этажу, где разместилась супружеская пара.

Господин N не получив ноутбук, позвонил дежурному по этажу и предъявил претензии по поводу непредставления услуги в срок. Дежурный доставил ноутбук в номер Господина N и принес извинения за

доставленные неудобства. Дежурный не стал выяснять, по чьей вине произошла ошибка, не обсудил это с коллегами и руководством.

**Основная задача:**

Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.

**Промежуточные задания:**

1. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?
2. Какой критерий качества не был реализован?

**Практическая работа**

Разработать ассортимент услуг для группа потребителей диверсифицировав с учетом различных факторов: 1) гостиничные услуги; 2) ресторанные услуги; 3) музейные услуги; 4) экскурсионные услуги.

**Кейс 2**

Международный лагерь для молодежи расположен вблизи небольшого российского города на берегу реки. Лагерь функционирует круглый год. Миссия лагеря: «Лагерь предоставляет возможность обучения и совершенствования знаний русского языка, знакомство с русской культурой и отдых».

В лагере имеются отель, кафе, спортивные сооружения и инвентарь, творческие мастерские, игровой зал, конференц-зал.

В лагере отдыхает молодежь из Европы, Азии и Америки.

В лагере проводят различные встречи, творческие семинары, отмечаются международные и национальные праздники, дни рождения и другие мероприятия. В вечернее время кафе функционирует как ночной клуб.

**Основная задача:**

Разработайте комплекс услуг для молодежного лагеря.

**Промежуточная задача:**

1. Используя различные факторы диверсификации, разработайте услуги для отдыхающих в лагере.

**Критерии и шкала оценки выполнения кейс-заданий**

Оценка	Характеристики ответа магистра
<b>Отлично</b>	Кейс соответствует четко поставленной цели создания, имеет высокий уровень трудности, проанализированы несколько аспектов современной жизни, рассмотрены типичные ситуации в психолого-педагогической деятельности. Продемонстрировано глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа участников в дискуссию.
<b>Хорошо</b>	Кейс соответствует поставленной цели создания, имеет достаточный уровень трудности, проанализированы несколько аспектов современной жизни, рассмотрены типичные ситуации в психолого-педагогической деятельности. Продемонстрировано достаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются достаточно содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Удовлетворительно</b>	Кейс недостаточно соответствует поставленной цели создания, имеет недостаточный уровень трудности, недостаточно проанализированы аспекты современной жизни. Продемонстрировано недостаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант прогнозировал недостаточно возможных проблем альтернативных вариантов их решения. Недостаточно делаются выводы. Магистрант не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Неудовлетворительно</b>	Кейс не соответствует поставленной цели создания, не проанализированы аспекты современной жизни. Не продемонстрировано раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Магистрант не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

**3.1.3. Перечень типовых вопросов к устному опросу**

1. Особенности работы специалиста в контактной зоне
2. Требования к речи и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне

3. Модель выбора и приобретения услуг туристом.
4. Перечислите критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
5. Основные направления совершенствования обслуживания туристов
6. Методы исследования потребностей и предпочтений туристов

#### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

#### 3.1.4. Перечень типовых дискуссионных тем для проведения круглого стола

1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме
2. Факторы влияния на формирования потребностей и предпочтений туристов
3. Этапы принятия решения туристом

#### Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы, но слабо иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ

<b>тельно</b>	недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе обучающийся в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

### 3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

#### Перечень типовых контрольных вопросов к экзамену

1. Признаки, используемые для классификации услуг.
2. Принципы классификации, заложенные в классификаторе услуг населению
3. Группы и виды услуг. Структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению
4. Роль обслуживания потребителей в системе оказания туристской услуги
5. Факторы, влияющие на организацию обслуживания туристов
6. Требования, предъявляемые туристом к услуге
7. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания туристом
8. Формы обслуживания туристов
9. Понятие "контактная зона".
10. Примеры контактных зон предприятий туризма.
11. Особенности оснащения контактной зоны предприятий туризма
12. Роль социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания туристов.
13. Методы исследования потребностей и предпочтений туриста.
14. Стратегия коммуникаций с туристом
15. Требования к речи в процессе обслуживания туристов
16. Правила общения по телефону.
17. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания туристов.
18. Виды стандартов в сфере туризма.
19. Правовые основы стандартизации в сфере туризма.
20. Правовое регулирование процесса обслуживания в туризме.

#### Критерии и шкала оценки экзамена

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и

	практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.