

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«29» мая 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.15 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В
КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ**

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС В. О по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169 и примерной ООП.

Рецензенты:

1. Салеева Т.В., начальник отдела экономики и прогнозирования Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края
2. Комаревцева Н.А., доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВПО «КубГУ»

Составитель:  Миненкова В.В., к.г.н., доцент
зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный университет»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «08» мая 2015 г. протокол № 11.

Заведующий кафедрой  Беликов М.Ю., д.г.н., профессор
подпись

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета «13» мая 2015 г. протокол № 05-15

Председатель УМК географического факультета
д.г.н., профессор  А.В. Погорелов
подпись

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
1.1. Цели дисциплины	4
1.2. Задачи дисциплины	4
1.3. Место дисциплины в структуре ООП ВО	4
1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	4
2 Содержание и структура дисциплины	5
2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ.....	5
2.2. Структура дисциплины	6
2.3. Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2. Практические занятия	7
2.3.3. Лабораторные занятия	8
2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	8
2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	8
3. Образовательные технологии	10
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	11
4.1. Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации	11
4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации	12
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	14
5.1 Основная литература	14
5.2. Дополнительная литература	15
5.3. Периодические издания	15
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	14
6.1. Методические указания и материалы по видам занятий.....	16
6.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену.....	18
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости).....	20
7.1 Перечень необходимого программного обеспечения	20
7.2 Перечень необходимых информационных справочных систем	20
8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

1. Цели и задачи освоения дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Цель дисциплины – изучить особенности организации обслуживания потребителей в контактной зоне в сервисных предприятиях.

1.2. Задачи дисциплины

В соответствии с требованиями к формированию компетенций ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», которыми должен обладать студент, задачами изучения дисциплины «Организация процесса обслуживания в контактной зоне» являются:

- изучение понятия и сущности гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;
- изучение понятия и сущности «контактной зоны» и «контакта с потребителем услуг»;
- изучение основ и базовых принципов психологии сервиса;
- изучение коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов;
- овладение методами активного слушания и регуляции эмоционального напряжения, техникой калибровки и эффективной коммуникации в сервисных ситуациях;
- изучение основ конфликтологии, правил и алгоритма работы с жалобами в сервисных ситуациях.

1.3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация обслуживания в контактной зоне» относится к блоку обязательных дисциплин вариативной части учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере сервиса. Владение знаниями об особенностях формирования первого впечатления, о направлениях взаимодействия с потребителем услуг с целью установления контакта и качественного обслуживания, о работе с трудными потребителями и в трудных ситуациях предопределяет степень удовлетворения потребителя услуг и формирование его лояльности, а значит является важнейшим свойством персонала сервисных предприятий. Для успешного освоения дисциплины необходимы знания по дисциплинам «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Профессиональная этика и этикет», «Культура сервиса», «Оценка качества услуг». Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Управление качеством в сервисе», «Технические процессы в сервисе».

1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает следующими компетенциями:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

– готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности; определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта;	организовывать контактную зону с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя;	методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя;
2	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций; основы конфликтологии;	работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник; работать с жалобами и возражениями;	техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями.

2 Содержание и структура дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ (ЗФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Курс
			5
Аудиторные занятия (всего):		18	18
Занятия лекционного типа		6	6
Практические занятия		12	12
Иная контактная работа:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		117	117
Проработка учебного (теоретического) материала		117	117
Контроль: экзамен		8,7	8,7
Общая трудоемкость	час.	144	144
	в том числе контактная работа	18,3	18,3
	зач. ед	4	4

2.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам и темам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе (ЗФО)

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р	Всего
		Лекции	Практ.		
	Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.				
1.	Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.			6	6
	Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.				0
2.	Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	0,5		6	6,5
3.	Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	0,5		7	7,5
4.	Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.			8	8
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.				0
5.	Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.			6	6
6.	Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	1		8	9
7.	Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.			8	8
8.	Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	1	2	10	13
9.	Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.	1	2	10	13
10.	Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	1	2	10	13
11.	Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.		2	10	12
	Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.				0
12.	Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.			8	8
13.	Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с	1	2	10	13

	трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.				
14.	Жалобы и возражения в сервисных предприятиях		2	10	12
	ИТОГО	6	12	117	

2.3. Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.	Тема 2. Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	У
		Тема 3. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	У
2.	Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	Тема 6. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	У
		Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	У
		Тема 9. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.	У
		Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	У
3.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.	У

Примечание: У – устный опрос, дискуссия.

1.3.2. Практические занятия

Таблица 5 – Содержание практических занятий

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	У, ТР
		Тема 9. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.	У, ТР
		Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование	У, ТР

		речевых предикатов.	У, ТР
		Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	
2.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.	У, ТР, Р
		Тема 14. Жалобы и возражения в сервисных предприятиях	У, ТР, Р

Примечание: У – устный опрос, ТР – тренинг

2.3.3. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.	1. Веледенский В.Г. Сервисная деятельность: учебник, 2013. – М.: КноРус, 2013. – 176 с. // www.elanbook.com. 2. Иванова Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие. – СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2010. – 140 с. // www.elanbook.com. 3. Ингильери Л., Соломон М. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности. – Пер. с англ. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 224 с. // www.elanbook.com. 4. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. 5. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 6. Митчелл Дж. Обнимите своих клиентов. – Пер. с англ. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с. // www.elanbook.com. 7. Недякин М.В. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 192 с. // www.elanbook.com. 8. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // www.elanbook.com. 9. Шарп И. Философия гостеприимства Four Seasons: качество, сервис, культура и бренд; пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 366 с. 10. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – пер. с англ. – 5-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 340 с. // www.elanbook.com.
2.	Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Веледенский В.Г. Сервисная деятельность: учебник, 2013. – М.: КноРус, 2013. – 176 с. // www.elanbook.com. 3. Иванова Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие. – СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2010. – 140 с. // www.elanbook.com. 4. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебное пособие. – М.: Академия, 2011. – 272 с. 5. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. –

		200 с. // www.elanbook.com. 6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 7. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // www.elanbook.com. 8. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Карашенко. – Ростов н/Д: МарТ, Феникс, 2010. – 224 с. 9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. – 352 с. 10. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: Учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с.
3.	Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	1. Иванова Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие. – СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2010. – 140 с. // www.elanbook.com. 2. Ингильери Л., Соломон М. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности. – Пер. с англ. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 224 с. // www.elanbook.com. 3. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебное пособие. – М.: Академия, 2011. – 272 с. 4. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // www.elanbook.com. 5. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 6. Митчелл Дж. Обнимите своих клиентов. – Пер. с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с. // www.elanbook.com. 7. Недякин М.В. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 192 с. // www.elanbook.com. 8. Сидоренко Е.В. Тренинг Коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с. 9. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013. – 153 с. // www.elanbook.com. 10. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – пер. с англ. – 5-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 340 с. // www.elanbook.com
4.	Работа с жалобами и возражениями.	1. Веледенский В.Г. Сервисная деятельность: учебник, 2013. – М.: КноРус, 2013. – 176 с. // www.elanbook.com. 2. Иванова Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие. – СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2010. – 140 с. // www.elanbook.com. 3. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебное пособие. – М.: Академия, 2011. – 272 с. 4. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // www.elanbook.com. 5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. 6. Митчелл Дж. Обнимите своих клиентов. – Пер. с англ.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с. // www.elanbook.com. 7. Недякин М.В. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 192 с. // www.elanbook.com. 8. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // www.elanbook.com. 9. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: Учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с. 10. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – пер. с англ. – 5-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 340 с. // www.elanbook.com

Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Организация процесса обслуживания в контактной зоне» применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, практическое занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума, практическое занятие на основе кейс-метода;
- проектного обучения (исследовательский проект, информационный проект);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, тренинги, презентации и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

Таблица 6 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Курс	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
5	ПР	Тренинги:	
		Тема 8. Методы и правила активного слушания. Тема 9.	1
		Регуляция эмоционального напряжения.	1
		Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг.	1

	Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика.	1
	Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники.	1
	Тема 14. Жалобы и возражения в сервисных предприятиях	1
<i>Итого:</i>		6

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1. Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Перечень контрольных вопросов по темам дисциплины (пример)

Практическая работа № 1 «Методы и правила активного слушания»

1. Владение какими умениями предполагает активное слушание?
2. В чем отличие между активным и пассивным слушанием?
3. Овладение какими техниками учат нас умению разговаривать?
4. Овладение какими техниками учат нас умению услышать и понять?
5. Какие виды вопросов существуют? Дайте определения и приведите примеры.
6. Какие типичные ошибки существуют при постановке вопросов? Каковы способы их преодоления?
7. Что такое малый разговор? Какую цель он имеет?
8. Что такое экспертная зона человека (в контексте коммуникации)?
9. Какие существуют техники малого разговора?
10. Опишите техники малого разговора и приведите примеры.
11. Каковы критерии «правильного» малого разговора?
12. Перечислите типичные ошибки малого разговора.
13. Что такое вербализация?
14. Какие техники вербализации существуют? Дайте определения и приведите примеры.
15. Какие существуют типичные ошибки вербализации? Каковы способы их преодоления?

Тренинг техник активного слушания.

Цель – овладение техниками активного слушания.

Задачи:

- убедиться в ценности открытых вопросов для понимания партнера по коммуникации;
- отработка техники формулирования открытых вопросов;

- отработка техник вербализации;
- отработка техник малого разговора.

Примерная тематика рефератов:

1. Общая характеристика контактной зоны в сервисных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
2. Влияние профессиональной среды на психику человека.
3. Психология личности.
4. Деловая переписка: стандарты к написанию деловой корреспонденции. Виды деловых писем.
5. Значение психологических знаний в деятельности сотрудника контактной зоны.
6. Межличностное понимание и взаимоотношения.
7. Правила телефонного этикета.
8. Искусство ведения переговоров.
9. Личность в системе межгруппового общения.
10. Личность и общественное мнение в коллективе.
11. Национальные особенности делового общения.
12. Об этикете на официальных мероприятиях
13. Общие правила приветствия при встрече
14. Особенности общения с иностранными партнерами.
15. Поведение специалиста в конфликтной ситуации.
16. Поведение человека в стрессовой ситуации.
17. Подарки. Правила вручения.
18. Проблемы профессиональной этики.
19. Профессиональные способности и их развитие.
20. Роль лидера в регулировании конфликта. Регуляция совместной деятельности.
21. Создание имиджа как составной части деловой этики.
22. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах
23. Этика взаимоотношений на рабочем месте.
24. Этика деловых бесед, встреч.
25. Этика речевой коммуникации.
26. Этика слушания.
27. Этикет пользования визитными карточками
28. Прогрессивные технологии обслуживания в контактной зоне (на примере отдельного вида предприятий).
29. Психология массового поведения.
30. Инструменты продаж, ориентированные на гостя.

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.
2. Контактная зона: определение, сущность.
3. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.
4. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания: общие законы.
5. Процесс совершения заказа: характеристика этапов.
6. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения.
7. Роль общения в современном деловом взаимодействии: главные тенденции.
8. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание.
9. Структура коммуникативного процесса.
10. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
11. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.
12. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов.
13. Методы и правила активного слушания: техники малого разговора.
14. Методы и правила активного слушания: техники вербализации.
15. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности.
16. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивания значимости партнера и его мнения.
17. Техники регуляции эмоционального напряжения: вербализации чувств.
18. Способы управления эмоциональным состоянием.
19. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы.
20. Использование речевых предикатов в обслуживании клиента.
21. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика.
22. Эффективная коммуникация: подстройка по невербальным признакам.
23. Эффективная коммуникация: подстройка и ведение с использованием речевых предикатов.
24. Эффективные коммуникативные модели.
25. Виды конфликтов. Этапы, исходы конфликтов.
26. Способы разрешения конфликтов.
27. Возражения: понятие, сущность, источники.
28. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений.
29. Жалобы: определение, содержание и причины, ценность. Отношение к жалобам.
30. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1>.

2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.

3. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713.

4. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // https://e.lanbook.com/book/44300#book_name.

5. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.

6. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013. – 153 с. // https://e.lanbook.com/book/47596#book_name.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2. Дополнительная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. *(в библиотеке 20 экз.)*

2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.).

3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. *(14 экз.)*

4. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. *(в библиотеке 50 экз.)*

5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 208 с. *(в библиотеке 58 экз.)*

6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. *(в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)*

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2016. – 304 с. *(в библиотеке КубГУ 10 экз.)*

8. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.

9. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с. *(20 экз.)*

5.3. Периодические издания

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. журнал «Вестник национальной академии туризма».

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Методические указания и материалы по видам занятий

В процессе подготовки и проведения практических занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по вопросам рабочей программы осваиваемой дисциплины.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же студентам предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов.

Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Выполнение рефератов

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 20-30 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей:
введение,
основная часть (может включать 2-4 главы)
заключение,
список использованной литературы,
приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1-2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов. Основное внимание в главе должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора работы на решение проблемы. Теоретические положения, сформулированные в главе, должны стать исходной научной базой для выполнения последующих глав работы.

Для подготовки реферата должны использоваться только специальные релевантные источники. Кроме рефератов, тематика которых связана с динамикой каких либо явлений за многие годы, либо исторического развития научных взглядов на какую-либо проблему, следует использовать источники за период не более 10 лет.

Примерный объем – 15-20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 2-3 страницы машинописного текста.

В приложениях помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.), а также материалы по использованию результатов исследований с помощью вычислительной техники (алгоритмы и программы расчетов и решения конкретных задач и т.д.).

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов – это учная, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность студентов, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы студентов представляет единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к

проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении практических занятий и во время чтения лекций;

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Процесс организации самостоятельной работы студента включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на практических занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

6.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Образец экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

Экзамен по дисциплине «Организация процесса обслуживания в контактной зоне»
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Социально-культурный сервис и туризм»

Билет 1

1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.
2. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивания значимости партнера и его мнения.

Зав. кафедрой
международного туризма и менеджмента

М.Ю. Беликов

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

7.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office 2013 (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

7.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2.	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет (3 шт.), МФУ (1 шт.), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.).
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
5.	Самостоятельная работа	Кабинеты для самостоятельной работы (И209, И212, И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Оснащение аудиторий (пример)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул.	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 21 стол + 42 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита

Ставропольская, 149) ауд. И201	PJ562; комплекс мультимедийный интерактивный демонстрационный Smart Board; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.