

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«31» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Направленность (профиль)	Гостинично-ресторанная деятельность
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2019

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Минобрнауки № 515 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47221).

Программу составила:

В.В. Миненкова, зав. кафедрой

Экономической, социальной и политической географии,

канд. геогр. наук, доцент


подпись

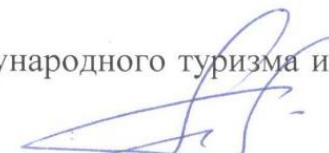
Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 10 «27» мая 2019 г.

Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.


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 учебного плана	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	5
2.3. Содержание разделов дисциплины.....	6
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	6
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	9
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	9
4.1. Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации	9
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	14
5.3. Периодические издания	14
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
6.1. Методические указания и материалы по видам занятий.....	15
6.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену.....	17
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости).....	18
7.1 Перечень необходимого программного обеспечения	18
7.2 Перечень необходимых информационных справочных систем	18
8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

1. Цели и задачи освоения дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Цель дисциплины – изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых гостиничных услуг, сформировать систему знаний о методах формирования гостеприимной среды.

1.2. Задачи дисциплины

- 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 учебного плана

Дисциплина «Основы гостеприимства» относится к обязательной части блока 2 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере гостиничного 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 гостиничных предприятий. Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности», «Психология», «Технологии гостиничной деятельности».

1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает следующими компетенциями: ОПК-2.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания	сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности; определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций; основы конфликтологии;	организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя; работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник; работать с жалобами и возражениями;	методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя; 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 (ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			1
Контактная работа, в том числе:			
Аудиторные занятия (всего):		50	50
Занятия лекционного типа		16	16
Лабораторные занятия		34	34
Иная контактная работа:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		5	5
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		53	53
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		10	10
Реферат		23	23
Контроль: экзамен		35,7	35,7
Общая трудоемкость	час.	144	144
	в том числе контактная работа	55,3	55,3
	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 в 1 семестре (ОФО)

№	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.	2		2	4
	Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.				0
2.	Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	1	2	4	7
3.	Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	2	2	5	9
4.	Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	2	2	6	10
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.				0

5.	Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	1		2	3
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	4	4	9
7.	Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	1	2	4	7
8.	Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	1	4	4	9
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	4	4	9
10.	Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	1	2	4	7
11.	Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	1	4	4	9
Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.					0
12.	Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	1	2	4	7
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.	1	4	2	7
14.	Жалобы и возражения в сервисных предприятиях		2	4	6
ИТОГО		16	34	53	

2.3. Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.	Тема 1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.	У
2.	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
		Тема 4. Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	У
3.	Коммуникативная	Тема 5. Роль общения в современном деловом	У

	компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	взаимодействии. Главные тенденции.	
		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 7. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	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
		Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	У
4.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	У
		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.	Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.	Тема 2. Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	У, Р, Т
		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, Р
		Тема 4. Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	У, Р, ДИ
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, Р, Т
		Тема 7. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	У, ТР
		Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники	У, ТР

		постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	
		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 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.	У, ТР
3.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	У, ТР, Р
		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, Т – тестирование, ТР – тренинг, ДИ – деловая игра

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

1. Учебная литература (основная и дополнительная)
2. 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

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
7	<i>Л</i>	интерактивные лекции-дискуссии	2
	<i>ПР</i>	тренинги, выполнение индивидуальных заданий в форме рефератов, проектов и их защита, кейсы	4
<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

«Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта»

1. Раскройте суть понятия «контактная зона».
2. Приведите примеры контактной зоны в разных видах сервисных предприятий.
3. Что такое пространство контакта?
4. Что такое процесс контакта?
5. В чем состоит содержание контакта?
6. Перечислите этапы продажи услуги и охарактеризуйте роль этапа установления контакта.
7. Охарактеризуйте роль первого впечатления потребителя услуг от сервисного предприятия.

8. Что формирует первое впечатление потребителя услуг о сервисном предприятии?
9. Какие каналы получения информации существуют у потребителя услуг?
10. Каким образом следует организовывать пространство контакта с учетом каналов получения информации потребителем услуг?

**Тестовые задания
для проведения текущего контроля знаний (пример)**

Тест по теме «Контактная зона»

1. Контактная зона – это:
 - а) любое место, где производится услуга;
 - б) место, где услуга может храниться;
 - в) *определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
1. Контактной зоной не является:
 - а) *зона ремонта бытовой техники;
 - б) рабочее место парикмахера;
 - в) рабочее место стоматолога.
2. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
 - а) *бесконтактным;
 - б) формальным;
 - в) бесплатным.
3. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - а) *бесконтактное обслуживание;
 - б) фирменное обслуживание;
 - в) неформальное обслуживание.
4. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 - а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б) *осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
5. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
 - а) *контактная зона;
 - б) зал ожидания;
 - в) комната для посетителей.
6. Обслуживание это:
 - а) *деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - б) оказание услуги потребителю;
 - в) комплекс мер по обслуживанию населения.
7. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
 - а) нормативное время;
 - б) *время обслуживания;

в) ресурсное время.

8. Пространство контакта – это:

- а) помещение, где осуществляется потребление услуги клиентом;
- б) надлежащим образом оформленное помещение (интерьер, меблировка, оборудование);
- в) *помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей.

9. Содержание контакта – это:

- а) межличностная вербальная коммуникация между персоналом и клиентом;
- б) прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса;
- в) *прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса и не прямое воздействие клиента через сведения о предоставляемых услугах и формах обслуживания.

10. К главным каналам получения информации потребителем услуг, на основе которой формируется первое впечатление о сервисном предприятии относятся:

- а) ТВ, радио, Интернет
- б) *зрение, слух, вкус, обоняние, осязание
- в) анализ рейтингов, отзывов потребителей, рекомендации.

11. Эффект первого впечатления – это:

- а) результат обслуживания гостей в процессе оказания услуги;
- б) первая оценка сервисного предприятия потребителем услуги;
- в) *влияние мнения, которое сформировалось у потребителя в первые минуты, на дальнейшую оценку сервисного предприятия.

12. Этапы формирования первого впечатления:

- а) *история (опыт человека) – установки человека (представление о сервисе) – потребности, ожидания и запросы потребителя – удовлетворение потребностей (оправдание ожиданий) – удовлетворенность потребителя – основы дальнейшей лояльности;
- б) приветствие потребителя – продажа услуги – потребление услуги – удовлетворение/неудовлетворение потребностей – работа с жалобами/возражениями;
- в) организация пространства контакта – организация процесса контакта – контроль содержания контакта.

13. Профессиональная деятельность в области устранения неприятных запахов и создание свежей, ароматной и комфортной атмосферы это:

- а) аромамаркетинг
- б) *аромаклининг
- в) аромадизайн

14. Музыкальное направление, которое предназначено для оформления контактной зоны и общественных помещений сервисных предприятий называется:

- а) *лаунж (lounge)
- б) даунтемпо (downtempo)
- в) духовная музыка

* – Правильный ответ

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, 2019. – 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 ученая, 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 лабораторных 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 лабораторных 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 Excel), Internet Explorer.

7.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронным библиотечным системам «Университетская библиотека ONLINE», «Лань», «Айбукс», «ZNANIUM.COM», «Юрайт», др.

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (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. Лекционные аудитории (И200, И201, И207, И208, И205, И211) - мультимедийные аудитории с выходом в ИНТЕРНЕТ; видеопроектором, экраном; преподавательской трибуной, ноутбуком. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2.	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И208, И201, И205), 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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
		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 и И212), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.