

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

подпись

«31» мая 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.13 ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2024

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Рецензенты:

1. Колайко И.В., генеральный директор АНО «Центр экспертиз и оценки качества «Курорт-Консалтинг»
2. Комаревцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»

Составитель:

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

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «06» мая 2024 г. протокол № 12.

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

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «15» мая 2024 г. протокол № 6.

Председатель УМК ИГГТС
к.г.н., доцент Филобок А.А.

Содержание

1 Цели и задачи изучения дисциплины	4
1.1 Цель дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ	5
2.2 Структура дисциплины	6
2.3 Содержание разделов дисциплины	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.3.3 Курсовые работы.....	9
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины.....	9
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	10
5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий.....	15
5.1 Учебная литература	15
5.2. Периодические издания	16
5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	16
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
6.1. Методические указания и материалы по видам занятий	17
6.2. Методические рекомендации для подготовки к зачету	19
7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине	20

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых услуг в сфере сервиса, туризма и гостеприимства, 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 образовательной программы

Дисциплина «Основы гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. 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. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «История сервиса», «Сервисная деятельность». Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Организация и технологии санаторно-курортной деятельности», «Организация и технологии экскурсионного обслуживания», «Анимационная деятельность», «Организация и технологии туроператорской и турагентской деятельности», «Организация конгрессно-выставочной деятельности», «Организация и технологии размещения туристов».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать <ul style="list-style-type: none">– сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;– основы психологии сервиса и личности;– основы конфликтологии;– определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта;– основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций;

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)
			3
Контактная работа, в том числе:		56,2	
Аудиторные занятия (всего):		50	
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		34	34
Иная контактная работа:		6,2	
Контроль самостоятельной работы (КСР)		6	6
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		15,8	
Проработка учебного (теоретического) материала		15,8	15,8
Контроль:		зачет	зачет
Общая трудоемкость	час.	72	72
	в том числе контактная работа	56,2	56,2
	зач. ед	2	2

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ	
	Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.				
1	Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.	2	2		
	Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.				
2	Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	3	1	2	
3	Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	6	2	2	2
4	Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	6	2	2	2
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.				
5	Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	1	1		
6	Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	6	1	4	1
7	Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	4	1	2	1
8	Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	7	1	4	2
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.	7	1	4	2
10	Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	4	1	2	1
11	Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	6	1	4	1
	Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.				
12	Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	3	1	2	
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.	7	1	4	1,8

14	Жалобы и возражения в сервисных предприятиях	3,8		2	2
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	65,8	16	34	15,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	6			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2			
	Общая трудоемкость по дисциплине	72			

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 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 компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	Тема 5. Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	У
		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
		Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	У

4.	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.

2.3.2. Практические занятия

№	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 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 речевых предикатов.	У, ТР
3.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	У, ТР
		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 Курсовые работы

Курсовые работы не предусмотрены.

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельная работа	1. 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. 2. Основная и дополнительная учебная литература.
2	Тестирование	
3	Практические задания	
4	Устный опрос	

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,
- в форме аудиофайла.

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,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, лабораторное занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, занятие на основе кейс-метода);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация, 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.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Риск-менеджмент».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать <ul style="list-style-type: none"> – сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности; – основы психологии сервиса и личности; – основы конфликтологии; – определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта; – основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций; 	У, Т Тема 1-14	Вопросы к зачету 1-11, 21, 25-27
		Уметь <ul style="list-style-type: none"> – 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; 	У, ТР, ДИ, Р Тема 5-14	Вопросы к зачету 12-20, 22, 23, 28-30.
		Владеть <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	У, ТР, ДИ, Р Тема 5-14	Вопросы к зачету 12-20, 22, 23, 28-30.

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

Перечень контрольных вопросов и заданий 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.
2. Контактной зоной не является:
 - а) *зона ремонта бытовой техники;
 - б) рабочее место парикмахера;
 - в) рабочее место стоматолога.
3. 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:
- поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - *осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
5. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это
- *контактная зона;
 - зал ожидания;
 - комната для посетителей.
6. Обслуживание это:
- *деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - оказание услуги потребителю;
 - комплекс мер по обслуживанию населения.
7. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
- нормативное время;
 - *время обслуживания;
 - ресурсное время.
8. Пространство контакта – это:
- помещение, где осуществляется потребление услуги клиентом;
 - надлежащим образом оформленное помещение (интерьер, меблировка, оборудование);
 - *помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей.
9. Содержание контакта – это:
- межличностная вербальная коммуникация между персоналом и клиентом;
 - прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса;
 - *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:
- ТВ, радио, Интернет
 - *зрение, слух, вкус, обоняние, осязание
 - анализ рейтингов, отзывов потребителей, рекомендации.
11. Эффект первого впечатления – это:
- результат обслуживания гостей в процессе оказания услуги;
 - первая оценка сервисного предприятия потребителем услуги;
 - *влияние мнения, которое сформировалось у потребителя в первые минуты, на дальнейшую оценку сервисного предприятия.
12. Этапы формирования первого впечатления:
- *история (опыт человека) – установки человека (представление о сервисе) – потребности, ожидания и запросы потребителя – удовлетворение потребностей (оправдание ожиданий) – удовлетворенность потребителя – основы дальнейшей лояльности;
 - 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) аромаркетинг
- б) *аромаклининг
- в) аром дизайн

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.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

Вопросы к зачету:

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.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка «зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит знание материала курса согласно учебно-тематическому плану, демонстрирует сформированные и систематические знания основных объектов дисциплины, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, ответ которого демонстрирует фрагментарные или неполные знания материала курса (существенные пробелы в знании материала

дисциплины, принципиальные ошибки при изложении материала по программе), или отсутствие этих знаний.

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 учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1 Учебная литература

Основная литература

1. Брашнов С. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 218 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/119310>.

2. Купчик Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учебное пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 258 с. – URL: <https://reader.lanbook.com/book/115898#1>.

3. Николенко П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 531 с. URL: <https://urait.ru/bcode/542236>.

4. Основы гостеприимства: курс лекций: / авт.-сост. А. И. Коломиец. – М.: Директ-Медиа, 2023. – 64 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701133>.

5. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 297 с. // <https://urait.ru/bcode/536172>.

6. Черевичко Т. В. Теоретические основы гостеприимства: учебное пособие / Т.В. Черевичко. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 286 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/125396>

7. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2019. – 153 с. // <https://e.lanbook.com/book/119456>.

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

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

5.2. Периодические издания

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
2. журнал «Вестник национальной академии туризма».
3. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
4. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru>.
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru.
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>.
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com.
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>.

Профессиональные базы данных:

1. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
2. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
3. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
4. «Лекториум ТВ» <http://www.lektorium.tv/>
5. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки).
2. ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ).

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>;
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>;
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал «Русский язык» <http://gramota.ru/>;
8. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал «Учеба» <http://www.ucheba.com/>;
11. Законопроект «Об образовании в Российской Федерации». Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety.

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

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 учебная, 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 различного 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 зачету

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является зачет. Зачет проводится в форме собеседования по одному из вопросов из перечня вопросов к зачету. Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на аудиторных занятиях, но и с различными литературными и сетевыми источниками информации, нормативными документами и информационными ресурсами.

Критерии оценки ответа студента на зачете

Зачет является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам ответа студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса. Вопросы включают темы, изученные на лекционных и практических занятиях, а также вопросы тем для самостоятельной работы студентов. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы. Преподаватель может проставить зачет без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. 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 «зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит знание материала курса согласно учебно-тематическому плану, демонстрирует сформированные и систематические знания основных объектов дисциплины, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, ответ которого демонстрирует фрагментарные или неполные знания материала курса (существенные пробелы в знании материала дисциплины, принципиальные ошибки при изложении материала по программе), или отсутствие этих знаний.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (218, 219) 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 (200, 201, 207, 208, 205, 211) - 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 (208, 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 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 (209 и 212), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.
6.	Все виды работ	КонсультантПлюс – Справочная Правовая Система (КонсультантПлюс). ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ). Антиплагиат-ВУЗ Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».