

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 12.09.2023 22:10:32

Университетская программа: Экономика и управления

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Л.И. Задорожная
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.В.ДВ.01.01 Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе

по направлению подготовки

43.04.03 Гостиничное дело

по профилю подготовки (специализации)

Гостиничная деятельность

квалификация (степень) выпускника

магистр

форма обучения

Очная, Заочная,

год начала подготовки

2023

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

старший научный сотрудник,
доц., канд. социол. наук
(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП
11.09.2023
(подпись)

Панина Елена Александровна
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма
(название кафедры)

Заведующий кафедрой:
11.09.2023

Подписано простой ЭП
11.09.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)
11.09.2023

Подписано простой ЭП
11.09.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ

(название подразделения)

11.09.2023

Подписано простой ЭП
11.09.2023
(подпись)

И. Б. Берберьян
(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения учебной дисциплины «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» является овладение компетенциями в области построения долгосрочных отношений с клиентами в целях устойчивого развития компании.

Задачи учебной дисциплины:

- исследование понятия и функций клиентоориентированности в гостиничном сервисе;
- формирование устойчивой установки на клиентоориентированный подход и обучение студентов инструментам реализации этого подхода на практике;
- изучение клиентоориентированности как конкурентного преимущества гостиничной сети;
- рассмотрение лояльности клиентов как показателя клиентоориентированной деятельности предприятия гостиничного сервиса,
- разработка рекомендаций по управлению взаимоотношениями с клиентами гостиничной сети.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Курс «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства» и др.

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» является предшествующей для следующих дисциплин: «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства» и др.



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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ПКУВ-3.1	Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-3.2	Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-3.3	Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
УК-4.1	Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке
УК-4.2	Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык
УК-4.3	Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			За	Лек	Пр	СРП		
Курс 1	Сем. 2	1	15	15	0.25	77.75	108	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.	
			За	Лек	Пр	КРАТ			Контроль
Курс 2	Сем. 3	1	8	10	0.25	3.75	86	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Тема 1. Основы клиенто-ориентированного сервиса	1-3	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест
	Тема 2. Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии	4-6	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест
	Тема 3. Актуальные аспекты обслуживания потребителей	7-8	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест
	Тема 4. Технология продаж услуг на предприятиях индустрии туризма	9-11	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест
	Тема 5. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма.	12-13	3		3				17,75		Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест
	Промежуточная аттестация	14				0,25					зачет
	ИТОГО:		15		15	0.25			77.75		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
	ИТОГО:	8		10		0.25	3.75	86	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Тема 1. Основы клиенто-ориентированного сервиса	3			Цели и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры. Требования к результатам освоения дисциплины: приобретаемые общекультурные и профессиональные компетенции, знания, умения, владения. Объем дисциплины и виды учебной работы.	УК-4.3; ПКУВ-3.2;	Знать: цели и задачи дисциплины Уметь: называть задачи клиенто-ориентированного сервиса. Владеть: навыками анализа задач к лиенто-ориентированного сервиса.	Лекция-беседа, Слайд-лекция, Лекции-визуализации
	Тема 2. Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии	3			Современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в сфере гостеприимства. Понятия «услуга», «клиентоориентированность». Отличительные особенности и характеристики услуги. Понятие эффективного взаимодействия с клиентами. Критерии оценки эффективного взаимодействия. Ключевые факторы успеха клиенто-ориентированного подхода.	ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: понятия эффективного взаимодействия с клиентами, «услуга», «клиентоориентированность». Уметь: характеризовать современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме. Владеть: навыками оценки эффективного взаимодействия.	
	Тема 3. Актуальные аспекты обслуживания потребителей	3			Психология обслуживания клиентов. Типологии клиентов в индустрии туризма, отличительные особенности. Деловые типы клиентов. Психологические типы клиентов. Типология	ПКУВ-3.1; ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: основные аспекты психология обслуживания клиентов; Уметь: применять стратегии обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма. Владеть: навыками	

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					клиентов на основе современных теорий мотивации. Качество и культура обслуживания, основные показатели. Пятиступенчатая модель качества. Современные стандарты обслуживания клиентов. Организация ритуалов обслуживания клиентов. Стратегии обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма. Статистика недовольных клиентов.		применения современных стандартов обслуживания клиентов.	
	Тема 4. Технология продаж услуг на предприятиях индустрии гостеприимства	3			Понятие «продажа». Персональные продажи и их значение в маркетинговой деятельности предприятия туризма. Задачи и принципы продаж. Качества успешного продавца. Наиболее типичные ошибки в продаже гостиничных услуг. Виды продаж. Правила продаж в сфере гостиничных услуг. Профессиональная терминология в продажах. «Язык выгоды» или «Язык клиента». Вопросы в продажах и их влияние на эффективность деятельности гостиницы. Техника постановки вопросов в продажах. Возражения как препятствие к сотрудничеству с клиентами. Ложные и истинные возражения.	ПКУВ-3.1; ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: понятие персональные продажи и их значение в маркетинговой деятельности предприятия туризма. Уметь: характеризовать наиболее типичные ошибки в продаже гостиничных услуг. Владеть: навыками возражения как препятствия к сотрудничеству с клиентами.	
	Тема 5. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии	3			Алгоритм продаж. Анализ продаж, современные методики. Телефонные	ПКУВ-3.1; ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: принцип «AIDA». Основные законы проведения презентации	

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	гостеприимства				продажи в индустрии туризма. Эффективная презентация услуг на предприятиях индустрии туризма. Цели презентации. Принцип «AIDA». Основные законы проведения презентации. Презентация специалиста по туризму.		Уметь: составить алгоритм продаж Владеть: навыками телефонных продаж в индустрии туризма	
	ИТОГО:	15	8					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
	Тема 1. Основы клиенто-ориентированного сервиса	Цели и задачи клиенто-ориентированного сервиса	3		
	Тема 2. Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии	Современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме. Понятие эффективного взаимодействия с клиентами.	3		
	Тема 3. Актуальные аспекты обслуживания потребителей	Психология обслуживания клиентов. Психологические типы клиентов. Типология клиентов на основе современных теорий мотивации.	3		
	Тема 4. Технология продаж услуг на предприятиях индустрии туризма	Персональные продажи и их значение в маркетинговой деятельности предприятия туризма.	3		
	Тема 5. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма.	Алгоритм продаж. Анализ продаж, современные методики. Телефонные продажи в индустрии туризма. Эффективная презентация услуг на предприятиях индустрии туризма.	3		
	Промежуточная аттестация	зачет			
	ИТОГО:		15	10	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	Тема 1. Основы клиенто-ориентированного сервиса	Составление плана-конспекта Подготовка докладовПодготовка ответов на вопросы	1-2	15		
	Тема 2. Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии	Составление плана-конспекта Подготовка докладовПодготовка ответов на вопросы		15		
	Тема 3. Актуальные аспекты обслуживания потребителей	Составление плана-конспекта Подготовка докладовПодготовка ответов на вопросы		15		
	Тема 4. Технология продаж услуг на предприятиях индустрии туризма	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы		15		
	Тема 5. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы		18		
	Промежуточная аттестация	зачет				
	ИТОГО:			78	86	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
--------	------------------------	----------------------	------------------------------	---------------	------------------------

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
640.41(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» [Электронный ресурс] : для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; [составитель Панина Е.А.]. - Майкоп : Б.и., 2020. - 32 с. - Прил.: с. 28-32. - Библиогр.: с. 27 (12 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051487&DOK=0AD46E&BASE=0007AA

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
1. Соловьев, Б.А. Маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / Б.А. Соловьев. - М.: ИНФРА-М, 2023. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/document?id=422202
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/document?id=372104
4. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Ключевская	https://new.znanium.com/catalog/product/982200
7. Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2022. - 166 с.	https://znanium.com/catalog/document?id=431628

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,
- в печатной форме на языке Брайля.

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.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации			
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности и предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: внедрять и использовать инновационные	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания			ошибки		
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
конъюнктуры рынка					
Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык					
Знать: русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.) и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации					
Знать: особенности	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.			отдельные пробелы знания	знания	
Уметь: выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания.					

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

Темы докладов:

1. Технология организации клиентоориентированного сервиса.
2. Современные технологии эффективного сервиса.
3. Критерии сегментации клиентов при организации клиентоориентированного сервиса.
4. Формы обслуживания VIP-клиентов.
5. Существует ли дилемма: «Что выгоднее – найти новых клиентов или удержать старых?»
6. Сетевой маркетинг и клиентоориентированный сервис: точки соприкосновения
7. Организация акций и мероприятий для клиентов
8. Технологии работы с рекламациями.
9. Атрибуты успешного клиентоориентированного сервиса.
10. Виды маркетинговых коммуникация в клиентоориентированном сервисе.

Примерные тестовые задания

Тест для определения профессиональной пригодности работников гостиницы

Этот тест можно выполнять, как студентам, так и сотрудникам гостиниц. При этом студенты, не проходившие практику в гостинице или не работавшие в ней, должны максимально правдиво смоделировать ответы на поставленные вопросы по принципу «как бы я поступил в этом случае, находясь на рабочем месте?».

1. Считаете ли Вы, что, находясь на работе, необходимо проникнуться духом «сервисмена» и, не покладая рук, стараться ради клиентов:

- а) Да, считаю.
- б) Нет, не считаю.
- в) Старание необходимо только в пределах своих должностных обязанностей, так как я работаю по найму.
- г) Степень старания должна четко соответствовать получаемой мною зарплате.

2. Надо ли, работая с клиентами гостиницы, вкладывать всю свою душу, сглаживая некоторые конфликтные ситуации или же целесообразнее обладать высоким профессионализмом, позволяющим предупреждать эти конфликты?



а) Душевное отношение к клиенту - залог коммерческого успеха гостиницы и моего личного благосостояния.

б) Работая как профессионал, я никогда не получу нарекания от начальства и не создам финансовых и других проблем для гостиницы.

в) Профессионализм не предусматривает «душевную» работу с клиентами, а основывается на формализованной технологии обслуживания.

3. Я знаю, что клиентам нравится, когда персонал приветлив и улыбчив, но:

а) Я не могу весь день улыбаться на работе.

б) У меня бывают личные проблемы, когда не до улыбок.

в) Я могу «подыгрывать» клиентам, как актер, даже когда мне совсем невесело.

г) Для моего отрешения от сложностей реальной жизни и перевоплощения необходима соответствующая зарплата, значительно большая нежели нынешняя.

д) С некоторыми клиентами я веду себя сугубо официально и строго, но к тем, которые мне симпатичны, проявляю большее внимание.

4. Организация производства в нашей гостинице:

а) Полностью удовлетворяет меня.

б) Нуждается в совершенствовании.

в) Не удовлетворяет меня

5. Я организую свою работу:

а) Ориентируюсь только на собственные интересы.

б) Ориентируюсь только на интересы своего отдела.

в) Ориентируюсь на интересы всех подразделений гостиницы.

6. Я считаю, что моя заработная плата соответствует моей квалификации и трудолюбию:

а) В полной мере.

б) Частично.

в) Не соответствует.

7. Я считаю, что принцип «Буду хорошим подчиненным, думая о том времени, когда я сам стану начальником»:

а) Должен быть моим девизом.

б) Верен лишь отчасти, потому что получение более высокой должности зависит не только от добросовестного исполнения своих обязанностей.

в) Неверен, потому что мне никогда не стать начальником.



8. На профессиональном конкурсе я:

- а) Мог бы занять призовое место.
- б) Возможно, получил бы неплохие результаты, но на первое место не рассчитываю.
- в) Не получил бы высоких результатов из-за неумения работать напоказ.

9. Я считаю, что турбизнес это:

- а) Удовлетворение всех потребностей клиента и даже его прихотей.
- б) Удовлетворение потребностей клиента в соответствии с произведенной оплатой.
- в) Возможность получения клиентом как можно более широкого набора услуг

10. В зависимости от того, кто Ваш клиент, обслуживание его:

- а) Изменяется.
- б) Не изменяется, так как все клиенты для меня равны.

11. Как Вы ведете себя с клиентами разного возраста?

- а) С молодыми клиентами я должна вести себя строже, чем с пожилыми.
- б) Все клиенты для меня равны, иначе могут возникнуть недоразумения.

12. Пословица «Что посеешь, то и пожнешь» применима к туристскому бизнесу:

- а) В полной мере.
- б) Отчасти.
- в) Неприменима.

13. Любезность к клиентам и хорошее мнение клиентов о гостинице:

- а) Связаны между собой.
- б) Связаны, между собой, но мнение клиентов о туристском сервисе определяется не только этим.
- в) Мало связаны, так как не создана высококлассная сервисная база туризма.

14. Считаете ли Вы, что необходимо знать основные экономические показатели деятельности гостиницы, в которой вы работаете:

- а) Нет.
- б) Да.
- в) Необходимо частично; знания экономических показателей гостиницы в моей работе не нужны.

15. Считаете ли Вы, что необходимо знать дни рождения всех сотрудников гостиницы:



- а) да.
- б) нет.
- в) только близких мне людей.

16. Ваше отношение к “Правилам внутреннего трудового распорядка”:

- а) Я всегда выполняю все правила.
- б) Бывают обстоятельства, препятствующие безусловному выполнению всех правил распорядка.
- в) Я не строго придерживаюсь правил распорядка, но нареканий не имею.

17. Сколько сигарет вы выкуриваете в течение рабочего дня:

- а) Нисколько.
- б) Не более 3-4.
- в) Не более 5-6.
- г) Около пачки.

18. Я считаю, что под моей манерой одеваться на работе подразумевается:

- а) Максимальное удобство одежды для выполнения работы.
- б) Красота и соответствие одежды интерьеру.
- в) Мое финансовое положение, позволяющее или не позволяющее носить в дополнение к форменной одежде те аксессуары, которые мне нравятся
- г) Соответствие стиля и формы одежды моей должности и выполняемой работе.

19. Если в гостинице холодно, имеете ли вы право одевать поверх колготок теплые носки:

- а) Да.
- б) Нет.

20. Считаете ли Вы, что длина юбок сотрудниц гостиницы должна быть унифицирована, например, быть на 2-3 см выше или ниже колен:

- а) Считаю.
- б) Не считаю.
- в) Не могу однозначно ответить, так как мода изменчива, а фигуры индивидуальны.

21. Чем бы Вы могли пожертвовать или пренебречь при дефиците денег или времени:

- а) Прической.
- б) Макияжем (косметикой).
- в) Модной или красивой одеждой.



г) Украшениями.

д) Ничем не могу пренебречь.

22. Считаете ли вы допустимым для мужчин - работников гостиницы, общающихся с клиентами, ношение бороды и усов:

а) Допустимо.

б) Допустима аккуратно подстриженная борода и короткие усы.

в) Допустимо только ношение усов.

г) Допустимо.

23. Ваше отношение к ношению персоналом гостиницы шиньонов или париков:

а) Это их личное дело.

б) Недопустимо по эстетическим и гигиеническим соображениям.

в) Не рекомендуется.

г) Возможно при выраженных дефектах волос.

24. Считаете ли Вы длину и цвет своих ногтей сугубо личным делом:

а) Считаю.

б) Не считаю.

в) Это достаточно интимный вопрос, не подлежащий обсуждению.

25. Если вы делаете маникюр, то какой цвет ногтей вы предпочитаете на работе:

а) Бесцветный.

б) Яркий гармонирующий с одеждой.

в) Экстравагантный (зеленый, с орнаментом и т.д.).

г) Я делаю маникюр, но ногти не окрашиваю.

д) Я не делаю маникюр.

26. Если клиенты обращаются к вам со словами «Девушка», а Вам уже за 30 лет или со словами «Женщина», а вы не достигли 35-летнего возраста, Вы:

а) Делаете вежливое замечание клиенту, иногда сводя все к шутке.

б) Принимаете это обращение как должное и выполняете просьбу клиента.

в) Не вступаете с клиентом в полемику, однако своим поведением показываете, что он Вас оскорбил.

г) «Платите» ему той же монетой, заранее имея ироничный ответ.

27. Как вы относитесь к клиентам, носящим белые носки и черную обувь:

а) Считаю, что это очень модные люди.



б) Не думаю, что это очень красиво, хотя, пожалуй, такой стиль – их личное дело.

в) Полагаю, что эти люди не отличаются изысканным вкусом.

28. Что бы Вы предпочли на работе:

а) Удобство и легкость замшевой или матерчатой обуви.

б) Красоту лакированной обуви.

в) Не имеет значения, главное чистота обуви.

29. Какую обувь следует предпочесть для работы:

а) Открытую.

б)Закрытую.

30. Как Вы относитесь к возможному требованию руководства гостиницы в летнее время работать в колготках или чулках:

а) Это не принципиальный вопрос и мне он безразличен.

б) Положительно.

в) В общем отрицательно, так как колготки и чулки, вероятно, не будут входить в предоставляемую бесплатно униформу.

г) Крайне отрицательно, так как в нашем климате это невозможно.

31. Считаете ли вы обязательным для женского персонала гостиницы удаление волос на ногах:

а) Считаю.

б) Не считаю.

в) Это личное дело женщины.

32. Можно ли сотруднице гостиницы старше 40 лет не использовать на работе даже легкий макияж:

а) Конечно, ведь это ее личное дело.

б) Она не должна выделяться из остального персонала, поэтому макияж обязателен.

33. Можно ли носить на работе дорогие ювелирные украшения:

а) Можно без ограничений.

б) Можно, если они не вызывающе дороги.

в) Можно, но только в случае ожидаемого прихода высокопоставленных клиентов.

г) Нельзя.

34. Можно ли носить на работе украшения на руках:



- а) Можно не более одного простого кольца на каждой руке.
- б) Можно не более двух колец на каждой руке.
- в) Можно не более двух колец, но только на одной руке.
- г) Нельзя.

35. Можно ли на работе носить очки на цепочке:

а) Можно

- б) Нежелательно.
- в) Нельзя.

36. Можно ли на работе носить висячие серьги:

- а) Можно.
- б) Можно, но только молодым женщинам.
- в) Можно в особо торжественных случаях.
- г) Нельзя.

37. Считаете ли Вы, что любые указания Вашего непосредственного начальника обязательны для исполнения:

- а) Да, без обсуждения.
- б) Иногда необходимо откорректировать его указания и сделать немного по-своему, так как начальник не учитывает некоторые нюансы работы.
- в) Часто его указания носят субъективный характер и не помогают устранению недостатков, поэтому можно лишь имитировать их исполнение.
- г) Прежде чем выполнять указания начальника, следует согласовать с ним все особенности предполагаемых изменений, так как отсутствие у начальника информации о возможных изменениях, возникающих в результате выполнения его указаний, может навлечь на вас его гнев.

38. Когда Вы здороваетесь с клиентом, нужно ли смотреть ему прямо в глаза:

- а) Да.
- б) Нет.
- в) Нужно бегло посмотреть на лицо гостя и перевести взгляд в сторону.

39. Обязательно ли улыбаться клиенту при первой встрече с ним:

- а) Да.
- б) В зависимости от Вашего расположения к нему.
- г) Не обязательно.



40. Когда на работе Вы набираете номер телефона, есть ли у Вас в голове четкий план предстоящего разговора:

- а) Есть.
- б) Не всегда.
- в) Нет.

41. Когда вы поднимаете трубку звонящего телефона, Вы говорите первые слова:

- а) Гостиница.
- б) Кто говорит?
- в) Кто Вам нужен?
- г) Здравствуйте. Гостиница «Х». Менеджер (называете свое имя).
- д) Слушаю.
- е) Але.
- ж) Говорите другие слова.

42. Считаете ли Вы, что Ваши первые слова в ответ на телефонный звонок определяют имидж гостиницы:

- а) Да.
- б) Отчасти.
- в) Нет, потому что имидж гостиницы это гораздо больше, чем ответ на единичный звонок.

43. Позвонив клиенту, Вы:

- а) Представляетесь от имени гостиницы.
- б) Представляетесь собственным именем, указываете должность и название гостиницы.
- в) Представляетесь по должности и названию гостиницы.
- г) Представляетесь, но не всегда.

44. Находясь на рабочем месте, после какого звонка Вы обычно поднимаете телефонную трубку:

- а) Сразу после первого.
- б) После второго-третьего, так как возможно несрабатывание связи.
- в) Как только освобождаюсь от предшествующей звонку работы.

45. Подстраиваетесь ли Вы под темп, тембр голоса, манеру разговора Вашего незнакомого телефонного собеседника:

- а) Нет, так как я имею достаточно выраженную индивидуальность.
- б) Смотря по обстоятельствам.



в) Подстраиваюсь, так как это работает на авторитет гостиницы.

46. Когда Вы закончили телефонный разговор с клиентом, как вы поступаете:

а) Сразу кладете трубку.

б) Ждете коротких гудков и затем кладете трубку.

в) Не задумывались над этим, так как это не существенно.

47. Разговаривая с незнакомым человеком по телефону, можете ли Вы определить его примерный возраст:

а) Да.

б) Нет.

в) Часто ошибаюсь.

48. Разговаривая с незнакомым человеком по телефону, можете ли Вы определить его профессию:

а) Да.

б) Нет.

в) Далеко не всегда.

49. Если Вы позвонили, но во время телефонного разговора с абонентом, который знает Ваш номер, произошло разъединение, Вы:

а) Ждете его звонка.

б) Звоните ему снова.

в) Действуете по обстоятельствам.

50. Можете ли Вы сказать, что никогда не использовали служебный телефон в личных целях:

а) Могу.

б) Не могу.

в) Не желаю отвечать на это вопрос, опасаясь ухудшения результатов тестирования.

51. В ответ на заносчивость или грубость звонящего Вы:

а) Никогда не раздражаетесь.

б) Иногда раздражаетесь.

в) Раздражаетесь и даете отпор собеседнику.

52. Если по телефону вас просят пригласить другого сотрудника, а его нет поблизости, вы:

а) Просите перезвонить через несколько минут.

б) Просите подождать, пока не пригласят этого человека.



53. Если клиент в телефонном разговоре употребляет грубые или бранные слова, Вы должны:

- а) Отвечая учтиво, прекратить разговор и повесить трубку.
- б) Напомнить абоненту о существовании милиции.
- в) Иногда следует повысить голос, чтобы привести абонента в чувство.

54. Если клиент задает вопрос, на который Вы не можете дать исчерпывающий ответ, надо:

- а) Дать уклончивый ответ, но так, чтобы клиент не усомнился в вашей компетентности.
- б) Признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику.
- в) Принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.

55. Как Вы считаете, следует ли называть ваших клиентов по имени и отчеству:

- а) Не следует.
- б) Не следует за исключением знаменитостей.
- в) Следует.
- г) Следует, если они постоянные клиенты.

56. Как Вы относитесь к курению на рабочем месте:

- а) Отрицательно, это не разрешено правилами.
- б) Положительно, но это не разрешено правилами.
- в) Это мое личное дело.

57. Прощаясь с клиентом, вы:

- а) Не реагируете, если он не прощается с вами.
- б) Желаете ему доброго пути.
- в) Говорите «До свидания».
- г) Приглашаете вновь посетить гостиницу

58. Если клиент предъявляет устную жалобу, Вы:

- а) Извиняетесь, но только в случае обоснованной жалобы.
- б) Извиняетесь в любом случае, даже если жалоба не обоснована.
- в) Не извиняетесь, но всеми возможными средствами пытаетесь уладить конфликт.
- г) Не извиняетесь, если вы лично не имеете к требованиям клиента никакого отношения.

59. Знаете ли вы, что по закону несете уголовную ответственность за разглашение сведений, касающихся личной жизни ваших клиентов:



- а) Знаю.
- б) Не знаю.
- в) Что-то об этом слышала, но не знаю точно.

60. Можно ли просить автографы у знаменитых людей, покупающих тур:

- а) Нельзя.
- б) Можно.
- в) В некоторых случаях это допустимо.

61. Можно ли хранить под стеклом на рабочем столе, например, листки нетрудоспособности или другие бумаги и документы, не относящиеся к разряду служебных:

- а) Можно, иначе они могут потеряться.
- б) Можно, так как это не является нарушением, и я не слышала, чтобы за это кого-то лишили премии.
- в) Разумеется, нельзя.

62. Как бы Вы сформулировали основную цель своей работы в гостинице:

- а) Возможность сделать карьеру.
- б) Возможность приличного заработка.
- в) Возможность получения пенсионного стажа и приличной пенсии.
- г) Получение пенсионного стажа и средств к существованию.
- д) Забота о благе клиента.

63. Считаете ли Вы, что надо хвалить подчиненных:

- а) Нет.
- б) Да.
- в) Иногда необходимо.

64. Если Вам что-то не нравится, но начальство настаивает на выполнении, Вы:

- а) Беспрекословно выполняете его требование.
- б) Выясняете целесообразность требования и только после этого выполняете его.
- г) Находите причину отказаться от выполнения требования.

65. Если Вы стремитесь работать лучше своих коллег, становятся ли Ваши усилия образцом для подражания:

- а) Да.
- б) Не всегда.



в) Нет.

г) Не знаю.

д) Я работаю не лучше других.

66. На появившуюся вакансию с заработком выше, чем у Вас, претендуете не только Вы, но еще двое сослуживцев. Что Вы предпримите в этой ситуации:

а) Будете спокойно продолжать работать, полагая, что ваши деловые качества не требуют «рекламы».

б) Отнесетесь к этому равнодушно

в) Сделаете все, чтобы доказать окружающим, что вы лучше других претендентов.

67. Вашей знакомой удалось продвинуться по службе, кроме прочего, еще и благодаря тому, что она спокойно и деловито доказала директору гостиницы некомпетентность ее непосредственного начальника. Как вы оцениваете ее поведение:

а) Отрицательно, так как знакомая повела себя без угрызений совести и достигла успеха ценой умаления достоинств другого человека.

б) В этом не было ничего плохого – в работе ценится прежде всего компетенция.

в) Допустила ошибку: замечания она должна представить своему непосредственному начальнику.

68. Когда клиент подходит к вашему столу, вы должны:

а) Подняться, чтобы приветствовать его.

б) Приветствовать стоя только знакомых или особо важных клиентов.

в) Сидеть в любом случае, так как это ваше рабочее место и оно определено вашими должностными обязанностями.

г) Сидеть, но только в том случае, если вы в этот момент разговариваете по телефону или пишите.

69. Как Вы считаете, должен ли менеджер гостиницы первым здороваться с клиентом:

а) Да.

б) Да, но не в российских гостиницах.

в) Нет.

70. Какой фразой предпочтительнее приветствовать клиента:

а) Здравствуйте!

б) Добро пожаловать!

в) Доброе утро (день, вечер).

71. Как Вы поступаете, если Ваш клиент просит подобрать ему в путешествие молодую девушку, за поездку которой он готов заплатить:



- а) С возмущением отказываете в этой просьбе.
- б) Стараетесь удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность.
- в) Мягко, но однозначно отказываете.

72. Если клиент, перед заполнением документов не может найти очки и просит подходящие у кого-нибудь из сотрудников, Вы:

- а) Удовлетворяете его просьбу.
- б) Заполняете документы за него.
- в) Отказываетесь дать очки, так как это предмет личного обихода.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;

- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие – части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

ель тестовых заданий – заблаговременное ознакомление магистров факультета аграрных технологий с теорией изучаемой темы по курсу «Современные проблемы агрономии» и ее закрепление.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.



Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Магистру предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Магистр должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию доклада

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Критерии оценивания доклада:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в



процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Критерии оценки знаний на зачете:

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя.

Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Оценка **«зачтено»** ставится обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы,

- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участие на семинарских занятиях, а также содержит в целом правильное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«незачтено»** ставится обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/catalog/product/554704
7. Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 166 с.	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=937237

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Богомолова, Е.С. (Майкопский государственный технологический университет). Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.С. Богомолова, Н.Г. Шаповалова. - Майкоп: МГТУ, 2009. - 248 с.	http://lib.mkgtu.ru: 8004/catalog/fo12?
1. Соловьев, Б.А. Маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / Б.А. Соловьев. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/go.php?id=608883
4. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Ключевская	https://new.znanium.com/catalog/product/982200
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/catalog/product/554704

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://window.edu.ru> 2. Единый информационно-справочный ресурс индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] - Режим доступа: NoReCa.ru. 3. Социальная сеть профессиональных контактов НП «Гильдия маркетологов» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.marketologi.ru> 4. Сайт Российской ассоциации маркетинга [Электронный ресурс] - Режим доступа <http://www.ram.ru> 5. Электронный журнал «Вестник РАТА» [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http:// www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)



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

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
<p>Тема 1. Основы клиенто-ориентированного сервиса Цели и задачи клиенто-ориентированного сервиса</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная, том числе (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 2. Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии Современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме. Понятие эффективного взаимодействия с клиентами.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 3. Актуальные аспекты обслуживания потребителей Психология обслуживания клиентов. Психологические типы клиентов. Типология клиентов на основе современных теорий мотивации.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 4. Технология продаж услуг на предприятиях индустрии гостеприимства Персональные продажи и их значение в маркетинговой деятельности предприятия</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление,</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>

гостеприимства.	проверка знаний, умений навыков	материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	пособия	
<p>Тема 5. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма. Алгоритм продаж. Анализ продаж, современные методики. Телефонные продажи в индустрии туризма. Эффективная презентация услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

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

Название

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

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. – Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
Oxford University Press (OUP) : архивы научных журналов : сайт / Министерство образования и науки Российской Федерации, Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН), Издательство Оксфордского университета. – Москва, 2013. - - URL: https://archive.neicon.ru/xmlui/handle/123456789/1417890/browse?type=source . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Издательство, входящее в состав Оксфордского университета является одним из крупнейших в Великобритании. Главная цель, поставленная перед издательством – достижение высоких результатов в различных областях исследований, науки, образования путем издания книг по всему миру. В предлагаемой архивной коллекции 24 журнала по разным отраслям знания. Глубина архива: с 1-го выпуска до 1995г. http://www.oxfordjournals.org/
ProHotelia : гостиничный бизнес on-line : сайт / Powered by ProHotelia. – [б.м.], 2009. - . - URL: http://prohotelia.com/novosti/ . - Текст: электронный. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного



Название

бизнеса. На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий. http://prohotelia.com/about/



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-21)	Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	п. 10.1
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (1-318):	Информационно-технический отдел: технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории.	п. 10.1
Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой и подключением к сети «Интернет» и доступом в ЭИОС (читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»):	компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, оснащенные специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс).	п. 10.1

