

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

(подпись) Н.З. Солодилова

29.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

(49314) Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах

Направление подготовки (специальность): **41.03.01 Зарубежное регионоведение**

Направленность: **профиль «Международные отношения»**

Уровень высшего образования: **бакалавриат**

Форма обучения: **очная;**

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: **Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);**

Трудоемкость дисциплины: **3 з.е. (108час)**

Уфа 2023

Рабочую программу дисциплины разработал(и):

_____ Лесников А.И. доцент каф. "ТГРС", к.э.н.

Рецензент

_____ Матвеева Л.Д. профессор каф. "ТГРС", д.и.н.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой

Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ)_____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ_____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

Рабочая программа зарегистрирована 08.06.2023 № 6 в ОПЛА и внесена в электронную базу данных

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины, предшествующие изучению данной дисциплины (исходя из формирования этапов по компетенциям): ESG-трансформация бизнеса;Автоматизированные системы управления обслуживающих организаций;Агент торговый (курс рабочей профессии);Администратор (курс рабочей профессии);Администрирование компьютерных сетей;Академия молодежного туризма: экскурсионная деятельность;Архитектура и функциональная структура цифровых сервисов в креативных индустриях;Бармен (курс рабочей профессии);Бизнес-платформы и бизнес-архитектура экосистем бизнеса;Введение в восточную философию;Визуальные коммуникации в дизайне;Горничная (курс рабочей профессии);Деловой этикет;Информационные технологии закупочной деятельности (курс рабочей профессии);История: 5 подходов к историческому развитию;Комплексная (расширенная) аналитика экосистемы данных в бизнесе;Конкурентная разведка;Конституционное право России. Общая часть;Креативные индустрии и глобальные тренды современности;Креативные технологии в дизайне;Лидерство и командообразование;Личностный рост;Международное право: трансграничные операции (Lex mercatoria);Менеджер по рекламе (курс рабочей профессии);Методы программирования и распределенные информационные системы: базовый уровень;Микроэкономика;Основы дизайна;Основы критического мышления;Основы мехатроники и робототехники ;Основы наук о Земле;Основы персонализированного и функционального питания;Официант (курс рабочей профессии);Предпринимательство в креативных индустриях;Проектные мастерские "Общественные проекты";Психодиагностика;Религия и мир;Системная динамика устойчивого развития;Современные концепции права природопользования;Современные экономические концепции;Социальные медиа;Традиционная философия Восточной Азии;Тревел-блоггинг – журналистика путешествий;Управление в креативных индустриях, креативные проекты;Управление пространственным развитием территории;Управление экосистемами бизнеса;Философия и этика цифрового общества;Финансовая грамотность;Цифровой маркетинг и медиа;Школа "Путеводитель предпринимателя";Школа «Цифровое государство: шаг в будущее»;Школа антикоррупционной деятельности;Школа навыков цифровых коммуникаций;Экология;Этика цифрового общества;Этикет на все случаи жизни;Эффективное управление продажами в гостинице;Эффективное управление продажами в системе обслуживания;Эффективные переговоры

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее (исходя из формирования этапов по компетенциям): Активные процессы в современном русском языке;Бизнес-аналитика;Большие данные с точки зрения права: введение в проблематику;Брендинг и фирменный стиль;Гражданское право;Конституционное право России: особенная часть;Корпоративное право;Научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы);Национальные интересы России в глобальном мире;Онлайн-технологии в обучении;Оценка и прогнозирование устойчивого развития бизнеса;Практика устного и письменного перевода;Противодействие финансовому мошенничеству и управление индивидуальным риском;Профессиональные проектные мастерские;Психология коммуникации;Сетевое администрирование: от теории к практике;Социокультурные аспекты социальной робототехники;Удивительная Арктика;Управление вкусовыми ощущениями человека;Управление и документационное обеспечение разработки цифровых сервисов;Успешная карьера: от ограничений к возможностям;Экология: от клеток к Гее;Экономика "зеленых" инноваций;Этика коммуникаций цифровой среды

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули);

Обязательная или часть, формируемая участниками образовательных отношений (в том числе элективные дисциплины): Часть, формируемая участниками образовательных отношений;

Форма обучения: очная

Семестр, в котором преподается дисциплина	Трудоемкость дисциплины				Вид промежу- точной аттестации
	Зачет- ные едини- цы	Часы			
		Общая	В том числе		
			контакт- ная	СРО	
6	3	108	46	62	диф.зачет;
ИТОГО:	3	108	46	62	

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

№ пп.	Формируемые компетенции	Шифр/ индекс компетен- ции
1	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов	ПК-1-БРА-22-5

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Шифр компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Шифр результата обучения	Результат обучения
ПК-1-БРА-22	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	З(ПК-1-БРА-22)	Знать: Факторы формирующие культуру сервиса в организационной структуре предприятия
		У(ПК-1-БРА-22)	Уметь: Разрабатывать организационно - сервисные процессы основанные на стандартах культуры сервиса в различных сегментах гостиничной индустрии
		В(ПК-1-БРА-22)	Владеть: Механизмами и инструментами создания инновационной сервисной системы

3. Структура дисциплины

3.1. Виды учебной работы и трудоемкость (всего и по семестрам, в часах)

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Всего и по семестрам, часы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Контактная работа, всего в том числе:	46						46						
лекции (всего)	20						20						
-в т.ч. лекции on-line курс	0												
практические занятия (ПЗ)	24						24						
-в т.ч. практические занятия on-line курс	0												
лабораторные работы (ЛР)	0												
контролируемая самостоятельная работа (защита курсового проекта, курсовой работы и др. работ (при наличии))	0												
-в т.ч. лабораторные работы on-line курс	0												
иная контактная работа (сдача зачета, экзамена, консультации)	2						2						
проектная деятельность (ПД)	0												
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), всего в том числе: (указать конкретный вид СРО)	62						62						
выполнение и подготовка к защите курсового проекта или курсовой работы	0												
выполнение и подготовка к защите РГР работы, реферата, патентных исследований, аналитических исследований и т.п	0												
изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	33						33						
подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	22						22						
подготовка к сдаче зачета, экзамена	7						7						
иные виды работ обучающегося (при наличии)	0												
освоение on-line курса	0												
самостоятельная проектная деятельность (СПД)	0												
ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	108						108						

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий (в часах)

Форма обучения: очная

(раздела)Номер темы	Название темы (раздела)	Семестр	Трудоемкость, часы					Шифр результата обучения
			Л	ПЗ	ЛР	СРО	Всего	
1	Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства	6	10	12		30	52	З(ПК-1-БРА-22) У(ПК-1-БРА-22) В(ПК-1-БРА-22)
2	Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	6	10	12		32	54	З(ПК-1-БРА-22) У(ПК-1-БРА-22) В(ПК-1-БРА-22)
ИТОГО:			20	24		62	106	

4.2. Содержание лекционного курса

№ пп.	Номер раздела	Название темы	Трудоемкость, часы
-------	---------------	---------------	--------------------

			очная	очно- заочная	заочная
1	1-Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства	Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства Темы лекций по Разделу 1. 1. Функции контактных зон в инфраструктуре предприятий гостеприимства. 2. Характеристика высокой культуры обслуживания. 3. Технологии обслуживания в контактных зонах. 4. Практические кейсы по культуре обслуживания в контактных зонах предприятия. 5. Система управления качеством сервиса, ориентированная на клиента. 6. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу в контактных зонах. 7. Психологическая культура сервиса. 8. Психологические особенности гостиничного сервиса. 9. Оценка моделей поведения потребителей. 10. Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека.	10		

2	2-Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия Темы лекций по разделу 2. 1. Эффективные техники взаимодействия с гостем. 2. Этическая культура сервиса. 3. Эстетическая культура сервиса. 4. Организационно-технологическая культура сервиса. 5. Автоматизация в бронирование в контактных зонах на предприятии. 6. Протокольная практика приёма гостей в контактных зонах для гостей «Премиум» и «VIP» сегмента. Изучение опыта ведения протоколов в международной практике. 7. Кейс практики работы в контактных зонах с категорией «Токсичный гость». 8. Конфликтология. 9. Эффективные речевые коммуникации в первичных контактных зонах предприятия. 10. Телефонный этикет.	10		

		11. Стиль обслуживания в контактных зонах гостиничного комплекса.			
	-	ИТОГО:	20		

4.4. Перечень практических занятий

Номер раздела	№ ПЗ	Тема практического занятия	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1-Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства	1	Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства Темы практических заданий. 1. Функции контактных зон в инфраструктуре предприятий гостеприимства. В хорошо управляемых компаниях (гостиницах, ресторанах) каждый сотрудник выступает носителем этой культуры. Ее требования излагаются в правилах внутреннего трудового распорядка, должностных инструкциях, положениях, приказах руководства. 2. Характеристика высокой культуры обслуживания	12		

		ния. Помогает организациям двумя способами своего предназначения. Во-первых, она определяет поведение служащих. Они знают, как действовать в любой создавшейся ситуации, чего ожидают от них. Во-вторых, высокая культура дает служащим чувство цели и заставляет их хорошо относиться к своей компании (гостинице, ресторану). 3. Технологии обслуживания в контактных зонах. Культура сервиса - это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания клиентуры в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и других (по усмотрению исследователей) показателях. Для них характерны взаимосвязанность и взаимозависимость. 4. Практические кейсы по культуре обслуживания в контактных зо-			
--	--	--	--	--	--

		нах предприятия. В практической работе предприятий индустрии гостеприимства показатель культуры сервиса особо важен, т.к. дает реальную возможность выявления передовых и отстающих структурных подразделений и определения конкретных мероприятий для дальнейшего её повышения. 5. Система управления качеством сервиса, ориентированная на клиента. Требуется особого подхода к найму, обучению, системе поощрений, методам разрешения жалоб клиентов. Когда фирма уполномочивает служащих на самостоятельное решение проблем, по которым обращаются к ним клиенты, это перемещает полномочия и ответственность при принятии решений от различного рода начальников к рядовым служащим. 6. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу в контактных зонах.			
--	--	--	--	--	--

		Ориентированный на удовлетворение запросов клиентов, часто "не видит" её, пытается переложить ответственность за обслуживание на другие службы или иных работников гостиницы. 7. Психологическая культура сервиса. Это уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников индустрии сервиса для учёта индивидуально-психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания. 8. Психологические особенности гостиничного сервиса. Следует понимать специальный раздел психологии, который изучает особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентуры. 9. Оценка моделей поведения потреби-			
--	--	---	--	--	--

		телей. Для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания; понять свой индивидуальный внутренний мир в целях сознательного регулирования своего поведения; разобраться в поведении своих коллег для оказания им при необходимости помощи и поддержки. 10. Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека. (то ли это клиент, то ли работник индустрии гостеприимства), выражающая динамику протекания его психических процессов и поведения, называется темпераментом.			
2-Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	2	-Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия Темы практических заданий. 11. Эффективные техники взаимодействия с го-	12		

		стем. Работники контактной зоны нередко пассивно (как бы со стороны) наблюдают за поведением гостя. Знание последовательности совершения заказа позволяет им активно воздействовать на клиентов и применять наилучшую психологическую тактику обслуживания. Ей свойственны три этапа. На первом этапе необходимо овладеть вниманием клиента, вызвать у него к предлагаемой услуге интерес, желание пользоваться ею. На втором этапе задачей работника контактной зоны является умелое стимулирование решения клиента воспользоваться услугой (сделать заказ); Третий этап - завершение процесса оформления гостиничной услуги. Не следует задерживать клиента при окончательном оформлении документации. Клиент будет чувствовать большое удовлетворение, если работник кон-			
--	--	--	--	--	--

		тактной зоны одобрит его выбор. 12. Этическая культура сервиса. Понижается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов. 13. Эстетическая культура сервиса. Это уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов. 14. Организационно-технологическая культура сервиса. Понижается степень упорядоченности процесса обслуживания клиента. Обслуживание в номерах является, несомненно, частью общей атмосферы гостеприимства, первый шаг в создании которой сделала служба приёма гостиницы. 15. Автоматизация в бронирование в контактных зонах на предприятии. Обеспечивает более			
--	--	---	--	--	--

		эффективное размещение клиентов и расчёт с ними. 16. Протокольная практика приёма гостей в контактных зонах для гостей «Премиум» и «VIP» сегмента. Изучение опыта ведения протоколов в международной практике. 17. Кейс практики работы в контактных зонах с категорией «Токсичный гость». Анализ социально-психологических портретов «токсичного гостя», определение и поиск инструментов эффективного взаимодействия. 18. Конфликтология. Природа конфликтов, психологические защиты, разбор моделей «актуализатор», «манипулятор». 19. Эффективные речевые коммуникации в первичных контактных зонах предприятия. Лексические стандарты, техника речи, культура речи, техники установления раппорта с гостем.			
--	--	---	--	--	--

		20. Телефонный этикет. В общении по телефону надо говорить прямо в трубку, достаточно громко, четко и внятно, не допуская фамильярности и не употребляя слов типа: "дорогая", "солнце мое", "милочка", "угу", "клевово", "круто" и других жаргонных выражений. Перед тем, как ответить на звонок, уберите с лица гнев и раздражение, улыбайтесь! 21. Стиль обслуживания в контактных зонах гостиничного комплекса. Очень важное значение при приеме клиентов в гостиницу имеет соблюдение определенного стиля обслуживания, то есть совокупности определенных правил и норм поведения персонала при обслуживании гостей гостиницы.			
-		ИТОГО:	24		

4.5. Виды СРО

Номер раздела	Вид СРО	Трудоемкость, часы		
		очная	очно-заочная	заочная
1-Формирование культуры сервиса в контактных зонах на	подготовка к сда-	4		

предприятиях индустрии гостеприимства	че зачета, экзамена			
1-Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	10		
1-Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	16		
2-Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	подготовка к сдаче зачета, экзамена	3		
2-Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	12		
2-Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	17		
-	ИТОГО:	62		

Темы для самостоятельной работы обучающихся

Раздел 1. Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Функции контактных зон в инфраструктуре предприятий гостеприимства. В хорошо управляемых компаниях (гостиницах, ресторанах) каждый сотрудник выступает носителем этой культуры. Ее требования излагаются в правилах внутреннего трудового распорядка, должностных инструкциях, положениях, приказах руководства.
2. Характеристика высокой культуры обслуживания. Помогает организациям двумя способами своего предназначения. Во-первых, она определяет поведение служащих. Они знают, как действовать в любой создавшейся ситуации, чего ожидают от них. Во-вторых, высокая культура дает служащим чувство цели и заставляет их хорошо относиться к своей компании (гостинице, ресторану).
3. Технологии обслуживания в контактных зонах. Культура сервиса - это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания клиентуры в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и других (по усмотрению исследователей) показателях. Для них характерны взаимосвязанность и взаимозависимость.
4. Практические кейсы по культуре обслуживания в контактных зонах предприятия. В практической работе предприятий индустрии гостеприимства показатель культуры сервиса особо важен, т.к. дает реальную возможность выявления передовых и отстающих структурных подразделений и определения конкретных мероприятий для дальнейшего её повышения.

5. Система управления качеством сервиса, ориентированная на клиента. Требуется особый подход к найму, обучению, системе поощрений, методам разрешения жалоб клиентов. Когда фирма уполномочивает служащих на самостоятельное решение проблем, по которым обращаются к ним клиенты, это перемещает полномочия и ответственность при принятии решений от различного рода начальников к рядовым служащим.
6. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу в контактных зонах. Ориентированный на удовлетворение запросов клиентов, часто "не видит" её, пытается переложить ответственность за обслуживание на другие службы или иных работников гостиницы. Это плохие члены трудового коллектива, и в службах или комплексных бригадах с ними, как правило, отказываются работать.
7. Психологическая культура сервиса. Это уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников индустрии сервиса для учёта индивидуально-психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания.
8. Психологические особенности гостиничного сервиса. Следует понимать специальный раздел психологии, который изучает особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентуры.
9. Оценка моделей поведения потребителей. Для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания;
понять свой индивидуальный внутренний мир в целях сознательного регулирования своего поведения;
разобраться в поведении своих коллег для оказания им при необходимости помощи и поддержки.
10. Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека. (то ли это клиент, то ли работник индустрии гостеприимства), выражающая динамику протекания его психических процессов и поведения, называется темпераментом. Темперамент человека накладывает отпечаток на всю его повседневную деятельность. В зависимости от определения сочетания показателей (уровневенность, силы нервных процессов, подвижности) выделяют четыре типа: сангвинический, холерический, флегматический и меланхолический.

Раздел 2. Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия

11. Эффективные техники взаимодействия с гостем. Работники контактной зоны нередко пассивно (как бы со стороны) наблюдают за поведением гостя. Знание последовательности совершения заказа позволяет им активно воздействовать на клиентов и применять наилучшую психологическую тактику обслуживания. Ей свойственны три этапа.

На первом этапе необходимо овладеть вниманием клиента, вызвать у него к предлагаемой услуге интерес, желание пользоваться ею.

На втором этапе задачей работника контактной зоны является умелое стимулирование решения клиента воспользоваться услугой (сделать заказ);

Третий этап - завершение процесса оформления гостиничной услуги. Не следует задерживать клиента при окончательном оформлении документации. Клиент будет чувствовать большое удовлетворение, если работник контактной зоны одобрит его выбор.

12. Этическая культура сервиса. Понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслужива-

нии клиентов.

13. Эстетическая культура сервиса. Это уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов. Сюда относятся техническая эстетика и дизайн мест общего пользования (вестибюлей, холлов, лестничных клеток, коридоров и т. д.), номерного фонда, рекламные, пиктографические, информационные объявления и указатели внутри здания гостиницы, а также на его территории, внешнее оформление служебных помещений и рабочих мест обслуживающего персонала и, наконец, внешний вид работника предприятия индустрии гостеприимства.

14. Организационно-технологическая культура сервиса. Понимается степень упорядоченности процесса обслуживания клиента. Обслуживание в номерах является, несомненно, частью общей атмосферы гостеприимства, первый шаг в создании которой сделала служба приёма гостиницы. Оно состоит в тщательной уборке всего номера, обслуживании напитками и питанием в номере, чистке одежды и обуви, побудке проживающих, передаче клиенту оставленных для него сообщений и т.п. Чем больше услуг, тем выше разряд гостиницы. Но разнообразные услуги обуславливают необходимость многочисленного обслуживающего персонала.

15. Автоматизация в бронирование в контактных зонах на предприятии. Обеспечивает более эффективное размещение клиентов и расчёт с ними. В то же время технический прогресс, автоматизация некоторых услуг и компьютеризация никак не могут заменить личных контактов клиентов с обслуживающим персоналом, от теплоты и радушия которого зависит, захочет ли клиент вернуться в конкретную гостиницу, бар, ресторан.

16. Протокольная практика приёма гостей в контактных зонах для гостей «Премиум» и «VIP» сегмента. Изучение опыта ведения протоколов в международной практике.

17. Кейс практики работы в контактных зонах с категорией «Токсичный гость». Анализ социально-психологических портретов «токсичного гостя», определение и поиск инструментариев эффективного взаимодействия.

18. Конфликтология. Природа конфликтов, психологические защиты, разбор моделей «актуализатор», «манипулятор».

19. Эффективные речевые коммуникации в первичных контактных зонах предприятия. Лексические стандарты, техника речи, культура речи, техники установления раппорта с гостем.

20. Телефонный этикет.

В общении по телефону надо говорить прямо в трубку, достаточно громко, четко и внятно, не допуская фамильярности и не употребляя слов типа: "дорогая", "солнце мое", "милочка", "угу", "клево", "круто" и других жаргонных выражений.

21. Стиль обслуживания в контактных зонах гостиничного комплекса.

Очень важное значение при приеме клиентов в гостиницу имеет соблюдение определенного стиля обслуживания, то есть совокупности определенных правил и норм поведения персонала при обслуживании гостей гостиницы

5. Формы текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации

Перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен Фонде оценочных средств (приложение Б).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Сведения об обеспеченности дисциплины основной, дополнительной и учебно-методической литературой приведены в формах № 1-УЛ и № 2-УЛ (приложение А).

6.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины

Названия современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины	Ссылки на официальные сайты
Всё о туризме: туристическая библиотека	http://tourlib.net/
Единая межведомственная информационно – статистическая система (ЕМИСС)	https://fedstat.ru/
Информационно-правовой портал Гарант.ру	http://www.garant.ru/
ЭБС Znanium.com	http://znanium.com/
ЭБС Лань	https://e.lanbook.com/
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	https://biblioclub.ru/
Электронная библиотека ИЭС УГНТУ	http://lib-ies.rusoil.net
Электронная библиотека УГНТУ	http://www.bibl.rusoil.net

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень специальных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр., используемых при реализации дисциплины с перечнем основного оборудования

№ пп.	Номер помещения	Оснащенность помещения (перечень основного оборудования)	Наименование помещения
1	12-подв	Шкаф(ы) для хранения	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
2	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
3	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций
4	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
5	12-506а	Учебно-наглядные пособия по дисциплине, набор демонстрационного оборудования; Столы, стулья;	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).
6	12-506а	Доступ к электронной информационно-образовательной среде (Корпоративная информационная система УГНТУ); Доступ в интернет;	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемых в учебном процессе при освоении дисциплины

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
1	Adobe Photoshop CS5	Дата выдачи лицензии 14.07.2011, Поставщик: ЗАО «СофтЛайн Трейд»
2	Microsoft Office	Дата выдачи лицензии 24.09.2018, Поставщик: ООО "Софт-

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
		тлайн Проекты"
3	Microsoft Office Professional Plus	Дата выдачи лицензии 23.11.2020, Поставщик: ООО «Компарекс»
4	Антивирус Kaspersky	Дата выдачи лицензии 27.10.2010
5	Антиплагиат.ВУЗ	Дата выдачи лицензии 26.03.2020, Поставщик: АО «Антиплагиат»
6	БЭСТ-Маркетинг 2.0 Коробочная версия	Дата выдачи лицензии 06.11.2012, Поставщик: ООО «СофтЛайн Интернет Трейд»
7	Консультант-плюс	Дата выдачи лицензии 01.01.2000, Поставщик: ООО Компания Права "Эксперт"

8. Организация обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по данной образовательной программе, разрабатывается индивидуальная программа освоения дисциплины с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Приложение А

Форма № УЛ-1

СВЕДЕНИЯ

об обеспеченности дисциплины основной и дополнительной учебной литературой

Наименование дисциплины: (49314)(49314)Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонахНаправление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведениеНаправленность: профиль«Международные отношения»Форма обучения: очная;Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Тип	Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.	Адрес нахождения электронного	Кoeffициент
		очная	очно-заочная	заочная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий;	6			Организация туристского сервиса : учебное пособие / А. И. Лесников ; УГНТУ. - Уфа : Изд-во УГНТУ. - Ч. 1 : Организация санаторно-курортного дела. - 2020. - 3,02 Мб. - http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Lesnikov16016.pdf	1	http://bibl.rusoil.net	1.00

Основная литература	Для выполнения СРО; Для изучения теории;	6			Коноплева, Н. А. Сервис в современной культуре : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 334 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375	1	https://biblioclub.ru	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий;	6			Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 250 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892	1	https://biblioclub.ru	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 7 и 9 - библиотекой								

Составил:

Лесников А.И. доцент каф. "ТГРС", к.э.н.

Год приема 2023 г.

СВЕДЕНИЯ**об обеспеченности дисциплины учебно-методическими изданиями**

Наименование дисциплины: (49314)(49314)Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность профиль«Международные отношения»

Форма обучения очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.		Адрес нахождения электронного	Коэффициент
	очная	очно-заочная	заочная		Всего	в том числе		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Для выполнения практических занятий;	6			Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах гостиничного комплекса : учебно-методическое пособие для практических работ / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. А. И. Лесников. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 36 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Lesnikov16005.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00

Для выполнения СРО;	6			Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах гостиничного комплекса : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. А. И. Лесников. - Уфа : УГНТУ, 2023. - 66 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Lesnikov16004.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 6,7 и 9 - библиотекой								

Составил:

_____ Лесников А.И. доцент каф. "ТГРС", к.э.н.

Год приема 2023 г.

Приложение Б

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

_____ Н.З. Солодилова
29.06.2023

**Фонд оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
(49314) Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах**

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е. (108час)

Уфа 2023

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разработал (и):

_____ Лесников А.И. доцент каф. "ТГРС", к.э.н.

—
Рецензент

_____ Матвеева Л.Д. профессор каф. "ТГРС", д.и.н.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ); _____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
зарегистрирован 08.06.2023 № 6 в отделе МСОП и внесен в электронную базу данных

1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Шифр результата обучения	Результат обучения	Индикатор достижения компетенций	Показатели достижения результатов освоения компетенций	Вид оценочного средства
1	Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства	В(ПК-1-БРА-22)	Факторы формирующие культуру сервиса в организационной структуре предприятия	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Оценка результата в инновационных условиях деятельности	Письменный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Креативные решения в профессиональной деятельности, как ведущий показатель культуры сервиса	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос
		З(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Идентификация профессиональных знаний с функциональными	Письменный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Системное совершенствование профессиональных навыков в контактных зонах	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос
				У(ПК-1-БРА-	ПК-1.1 Анализирует	формирует стандарт

		22)		глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	качества сервиса в профессиональной деятельности	ный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Создаёт базу сценариев поведенческих моделей в контактных зонах предприятия	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос
7	Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия	В(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Оценка результата в инновационных условиях деятельности	Письменный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Креативные решения в профессиональной деятельности, как ведущий показатель культуры сервиса	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос
		З(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Идентификация профессиональных знаний с функциональными	Письменный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для раз-	Системное совершенствование профессио-	Доклад, сообщение

				вития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	нальных навыков в контактных зонах	ние Письменный и устный опрос
		У(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	формирует стандарт качества сервиса в профессиональной деятельности	Письменный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Создаёт базу сценариев поведенческих моделей в контактных зонах предприятия	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос

2. Перечень оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Шкала оценки
1	2	3	4	5
1	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений.	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если Проблема раскрыта с привлечением большого объема литературы по теме. Представленная информация систематизирована, логически связана, изложена последовательно. Все выводы обоснованы. Ответы на вопросы полные, подтвержденные примерами. Источники указаны в требуемом объеме. Ссылки на источники имеются. оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта. Представленная информация систематизирована и изложена последовательно. Не все выводы сделаны и / или об-

				основаны. Ответы на вопросы полные и / или частично полные. В речи отмечается хороший уровень качеств, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата. Профессиональные понятия по теме представлены в основном с использованием терминов. Доклад оформлен с незначительным количеством ошибок. Указаны источники не по всем разделам доклада. Ссылки на источники имеются. оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована. Выводы не сделаны и / или не обоснованы. Ответы только на элементарные вопросы. В оформлении текста доклада допущено значительное количество ошибок. Указан один источник. Библиографический список отсутствует. оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема не раскрыта. Представляемая информация логически не связана. Выводы отсутствуют. Нет ответов на вопросы. Источники информации не указаны. Нет ссылок на источники информации
2	Письменный и устный опрос	Оценочное средство для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине (модулю)	Совокупность вопросов, заданий, упражнений, тестов для выполнения контрольных работ, домашних заданий, РГР и иных учебных работ. Комплект билетов для текущей и промежуточной аттестации	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если Проблема раскрыта с привлечением большого объема литературы по теме. Представленная информация систематизирована, логически связана, изложена последовательно. Все выводы обоснованы. Ответы на вопросы полные, подтвержденные примерами. Источники указаны в требуемом объеме. Ссылки на источники имеются. оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта. Представленная информация систематизирована и изложена последовательно. Не все выводы сделаны и / или обоснованы. Ответы на вопросы полные и / или частично полные. В речи отмечается хороший уровень качеств, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата. Профессиональные понятия по теме представлены в основном с использованием терминов. Доклад оформлен с незначительным количеством ошибок. Указаны источники не по всем разделам доклада. Ссылки на источники имеются. оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована. Выводы не сделаны и / или не обоснованы. Ответы только на элементарные вопро-

				сы. В оформлении текста доклада допущено значительное количество ошибок. Указан один источник. Библиографический список отсутствует. оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема не раскрыта. Представляемая информация логически не связана. Выводы отсутствуют. Нет ответов на вопросы. Источники информации не указаны. Нет ссылок на источники информации
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий.	оценка «<i>отлично</i>» выставляется обучающемуся, если оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если Проблема раскрыта с привлечением большого объема литературы по теме. Представленная информация систематизирована, логически связана, изложена последовательно. Все выводы обоснованы. Ответы на вопросы полные, подтвержденные примерами. Источники указаны в требуемом объеме. Ссылки на источники имеются. оценка «<i>хорошо</i>» выставляется обучающемуся, если оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта. Представленная информация систематизирована и изложена последовательно. Не все выводы сделаны и / или обоснованы. Ответы на вопросы полные и / или частично полные. В речи отмечается хороший уровень качеств, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата. Профессиональные понятия по теме представлены в основном с использованием терминов. Доклад оформлен с незначительным количеством ошибок. Указаны источники не по всем разделам доклада. Ссылки на источники имеются. оценка «<i>удовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована. Выводы не сделаны и / или не обоснованы. Ответы только на элементарные вопросы. В оформлении текста доклада допущено значительное количество ошибок. Указан один источник. Библиографический список отсутствует. оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема не раскрыта. Представляемая информация логически не связана. Выводы отсутствуют. Нет ответов на вопросы. Источники информации не указаны. Нет ссылок на источники информации

Приложение В

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Понятие об услуге, сервисе, их определение и характеристика. Классификация услуг. Культура сервиса, особенности взаимодействия клиента и работника сферы услуг.
2. Услуга – совокупность мероприятий, выполняемых для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающих законченностью. Сервис – система создания, предоставления и потребления услуг. Социокультурный сервис – система создания, предоставления и потребления услуг культуры, образования, здравоохранения, физкультуры, спорта и туризма.
3. Качество услуги – совокупность свойств услуги, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности, нужды клиента. Психологическая культура сервиса – уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников сервиса для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.
4. Требования к знаниям, умениям и навыкам. Знания: понятий услуга, сервис, социально-культурный сервис, психологическая культура обслуживания, классификации услуг. Умения: -Анализировать систему сервиса, его виды, уровни параметры сервиса, правила эффективного сервиса его культуру. - Навыки - управления поведением потребителя в процессе продаж с учетом вида услуг, характеристик сервиса и культуры обслуживания с учетом темперамента и типа характера продавца и потребителя услуги.
5. Важным следствием рыночной трансформации экономики является увеличение в нее вклада сферы услуг. В своей основе услуги – это весь комплекс деятельности, направленный на удовлетворение социально-бытовых и духовно-культурных потребностей человека. Эта сфера функционирует на стыке производственных и непроизводственных отраслей, неоднородна по своей структуре и выступает как третичный сектор социально-экономической деятельности общества, связанный с индустрией услуг.
6. Классификация услуг: 1) По специфике содержания: а) создающие новые потребительские стоимости (новые изделия); б) восстанавливающие потребительские свойства товаров (ремонтные работы); в) обслуживающие человека (удовлетворение потребностей человека как физического лица); г) услуги по удовлетворению личностных потребностей (образовательные, культурные, информационные, туристские).
2. По формам оказания: а) стационарные; б) выездные; в) с особыми условиями (абонементное обслуживание).
3. По способу оплаты: а) с предварительной оплатой; г) гарантийные; д) предоставляемые в кредит.
4. По характеру направленности: а) сельскохозяйственные; б) гигиенические; в) транспортные; г) ритуальные; д) торговые; е) информационные; ж) прокатные; з) строительные; и) ремонтные; к) образовательные; л) медицинские; м) культурно-досуговые и др.
5. По видам собственности: а) общественная; б) личная; в) частная собственность на средства производства.
6. По характеру распределения общественных фондов потребления: а) платные; б) бесплатные.
7. По видам потребления: а) индивидуальные; б) массовые.
7. Основные классы услуг 1. Осязаемые действия, направленные на тело человека 2. Осязае-

мые действия, направленные на товары и др. физические объекты Сферы услуг Здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты, парикмахерские, спорт. заведения, кафе. Грузовой транспорт, ремонт, охрана, поддержание чистоты, прачечные, химчистки, ветеринарные услуги
Основные классы услуг 3. Неосязаемые действия, направленные на сознание человека 4. Неосязаемые действия с неосязаемыми активами Сферы услуг Образование, радио и телевидение, театры, музеи, информационные услуги. Банки, страхование, юридические консультационные услуги и др.

8. Основные правила сервиса: обязательность предложения сопутствующих услуг; необязательность использования этих услуг (нельзя навязывать); широкий пакет сервисных мероприятий (эластичность сервиса); удобство предоставления услуг; техническая адекватность сервиса; информационная отдача сервиса; разумная ценовая политика; соответствие производства и сервиса.

9. Задачи сервиса: консультирование покупателей; подготовка покупателя к эффективной эксплуатации товара; передача покупателю необходимой документации; предпродажная подготовка изделия и доставка; приведение изделия в рабочее состояние; оперативная поставка запчастей; сбор и систематизация информации об эксплуатации изделия; сбор и систематизация информации о сервисной деятельности конкурентов; Формирование постоянной клиентуры.

10. Виды сервиса: жесткий сервис мягкий сервис прямой сервис косвенный сервис. Показатели уровня сервиса: функциональное качество; технологическое качество; параметр доступности услуг; параметр ассортимента услуг;

параметр стабильности и четкости обслуживания; экономические параметры. Правила эффективного сервиса: разработка стратегии; выявление покупательских предпочтений; ясность требований; четкая система снабжения; обучение персонала; отсутствие дефектов в обслуживании; Руководство правилом: «Наш клиент – зеркало»

11. Культура обслуживания – управление общением при продажах: Продажи эмоциональным – придерживаться темпа, позволяющего удерживать внимание клиента; говорить воодушевленно, избегать холодного общения; поддерживайте мнение и идеи клиента, задавайте вопросы, показывающие интерес к ним. Будьте готовы вернуть клиента к теме общения. Поддерживайте контакт: «глаза в глаза». Продажи людям с руководящим стилем общения: Поддерживайте сугубо деловые отношения, будьте пунктуальны, хорошо организованы, сдержаны.

12. Продажи рефлексивным клиентам: Будьте хорошо подготовлены, осуществляете осмысленный подход. Общайтесь в неторопливой, хорошо продуманной манере, предоставляйте клиенту всю необходимую информацию о товаре. Не слишком спешите и не давите на клиента, не заставляйте принимать быстрое решение. Продажи людям с поддерживающим стилем общения: Отведите время на построение взаимоотношений, обеспечивайте дружелюбное, поддерживающее общение, покажите поддержку их взглядов. Не высказывайте свое несогласие слишком наполегливо.

13. Вопросы для самопроверки Охарактеризуйте понятие услуги, ее классификации. Дайте определение и характеристику сервиса. Охарактеризуйте показатели уровня сервиса. Охарактеризуйте сервис с учетом параметров стабильности и четкости обслуживания. Укажите правила эффективного сервиса. Охарактеризуйте культуру сервиса, раскройте особенности общения с клиентами различных поведенческих стилей.

Доклад, сообщение.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Доклад, сообщение.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Доклад, сообщение.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Темы докладов и сообщений

1. Функции контактных зон в инфраструктуре предприятий гостеприимства.
2. Характеристика высокой культуры обслуживания.
3. Технологии обслуживания в контактных зонах.
4. Практические кейсы по культуре обслуживания в контактных зонах предприятия.
5. Система управления качеством сервиса, ориентированная на клиента.
6. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу в контактных зонах.
7. Психологическая культура сервиса.
8. Психологические особенности гостиничного сервиса.
9. Оценка моделей поведения потребителей.
10. Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека.
11. Эффективные техники взаимодействия с гостем.
12. Этическая культура сервиса.
13. Эстетическая культура сервиса.
14. Организационно-технологическая культура сервиса.
15. Автоматизация бронирования в контактных зонах на предприятии.
16. Протокольная практика приёма гостей в контактных зонах для гостей «Премиум» и «VIP» сегмента. Изучение опыта ведения протоколов в международной практике.
17. Кейс практики работы в контактных зонах с категорией «Токсичный гость».
18. Конфликтология.
19. Эффективные речевые коммуникации в первичных контактных зонах предприятия.
20. Телефонный этикет.
21. Стиль обслуживания в контактных зонах гостиничного комплекса.

Тест.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Дисциплина – «Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах гостиничного комплекса». Анатолий Ильич Лесников.

Раздел 1,2.

Номер:##39085.2.1.2.1.1.0(1)

Задание: Отличие иерархической культуры от матричной выражается в

Ответы:

- отношении к профессиональной компетентности сотрудников
- системе ценностей
- квалификации руководителя
- трудового кодекса сотрудников

Номер:##39085.2.1.2.2.2.0(1)

Задание: Какое количество профилей интеллекта являются измеримыми с точки зрения психодиагностики

Ответы:

- 12
- 10
- 8
- 3

Номер:##39085.2.1.1.3.3.0(1)

Задание: Какой из профилей интеллекта требует развитие всех 5 чувств (ощущений)

Ответы:

- сенсорный
- интуитивный
- вербальный
- пространственный

Номер:##39085.2.1.1.4.4.0(1)

Задание: Основой мастер-плана корпоративной культуры предприятия является

Ответы:

- фундамент
- внешний имидж
- внутренний имидж
- стандарты поведения

Номер:##39085.2.1.3.5.5.0(1)

Задание: Работа по созданию имиджа ведётся целенаправленно различными средствами по каждому из каналов восприятия, выберите правильный вариант

Ответы:

- визуальному, вербальному, событийному и контекстному
- созерцательному, интуитивному, концептуальному
- зрительному, слуховому, осязательному и обонятельному
- созидательному, событийному, концептуальному, пространственному

Номер:##39085.2.1.1.6.6.0(1)

Задание: Внедрение дивергентной сервисной концепции приемлемо для какой организационной культуры

Ответы:

- матричной
- иерархической
- ментальной
- корпоративной

Номер:##39085.2.1.2.7.7.0(1)

Задание: Что формирует визуальное измерение

Ответы:

- фирменный стиль
- символы
- манера поведения работника
- оформление офиса

Номер:##39085.2.1.2.8.8.0(1)

Задание: Что формирует вербальное измерение

Ответы:

- культура общения
- речь
- доклады, статьи
- беседа по телефону

Номер:##39085.2.2.1.9.1.0(1)

Задание: Что формирует событийное измерение

Ответы:

- нормативно-этическая сторона поступка
- деятельность в целом
- поведенческая модель
- отношение в коллективе

Номер:##39085.2.2.3.10.2.0(1)

Задание: Что формирует контекстное измерение

Ответы:

- присоединение имиджей других субъектов
- конфликт
- репутация компании
- рентабельность предприятия

Номер:##39085.2.2.2.11.3.0(1)

Задание: Фундамент организационной культуры способствует тому, что

Ответы:

- сотрудники могут легче установить идентификацию себя с организацией
- сотрудники быстро адаптируются в организации
- сотрудники быстро продвигаются по службе
- сотрудники получают стимулирующую надбавку к зарплате

Номер:##39085.2.2.1.12.4.0(1)

Задание: Корпоративная культура базируется на

Ответы:

- на основе этических норм и моральных принципов
- норм поведения персонала
- корпоративных стандартах
- на основе технологий продвижения

Номер:##39085.2.2.2.13.5.0(1)

Задание: В корпоративной философии организации сконцентрирован

Ответы:

- смысл жизнедеятельности
- кодекс правды
- морально-этический кодекс
- принцип единства

Номер:##39085.2.2.2.14.6.0(1)

Задание: Подчинение стандартам и правилам это метод, который поможет

Ответы:

- сохранить целостный имидж компании
- взаимодействовать с конкурентами
- повышать компетентность
- повышать качество сервиса в организации

Номер:##39085.2.2.1.15.7.0(1)

Задание: Наиболее важный элемент создания хорошей деловой репутации

Ответы:

- качество
- выносливость
- перфекционизм
- лидирующие позиции

Номер:##39085.2.2.2.16.8.0(1)

Задание: Утверждение о том, что персонал представляет собой не издержки, а один из ресурсов компании определяется

Ответы:

- кадровой политикой организации
- уставом организации
- руководством компании
- взаимоотношениями внутри коллектива

Номер:##39085.2.3.2.17.1.0(1)

Задание: При отборе персонала следует обращать внимание не только на квалификацию, опыт, но и выяснить

Ответы:

- его личные ценности
- его потенциал
- его историю болезни
- его материальное положение

Номер:##39085.2.3.2.18.2.0(1)

Задание: Требования к персоналу закрепляются в

Ответы:

- портфолио, должностных инструкциях
- персонифицированных базах
- нормативно-правовых актах
- моральном кодексе предприятия

Номер:##39085.2.3.2.19.3.0(1)

Задание: Высшей идеологической ценностью организации является

Ответы:

- осознанная культура
- имидж организации
- поведенческая культура
- коллективистская культура

Номер:##39085.2.3.1.20.4.0(1)

Задание: Наиболее существенный признак, позволяющий судить о сформированности высокой корпоративной культуры

Ответы:

- люди – главная ценность организации
- высокая квалификация персонала
- соблюдение высоких позиций на рынке
- иерархичность организационной культуры

Номер:##39085.2.3.2.21.5.0(1)

Задание: Одна из наиболее распространённых методик измерения стиля жизни

Ответы:

- психография
- биометрия
- биокибернетика
- нейролингвистика

Номер:##39085.2.3.1.22.6.0(1)

Задание: Это системное явление, где все элементы и компоненты связаны между собой и влияют друг на друга

Ответы:

- фирменный стиль
- упаковка бренда
- имидж продукта
- визуализация

Номер:##39085.2.3.3.23.7.0(1)

Задание: В разработке персонификатора HR- технологи используют методики какого характера

Ответы:

- психодиагностические
- социологические
- политические
- социальные

Номер:##39085.2.3.2.24.8.0(1)

Задание: Автором методики диагностики личности на мотивацию к успеху является

Ответы:

- Т. Элерс
- В. Ряховский
- М. Цукерман
- Д. Рассел

Номер:##39085.2.4.1.25.1.0(1)

Задание: Автором методики дифференциальной диагностики депрессивных состояний, является

Ответы:

- А. Зунге
- М. Фергюссен
- А. Драгунский
- М. Снайдер

Номер:##39085.2.4.2.26.2.0(1)

Задание: Высокие корреляционные показатели отражает методика цветодиагностики, автором которой является

Ответы:

- Люшер
- Шпигель
- Выготский
- Цицерон

Номер:##39085.2.4.2.27.3.0(1)

Задание: Автором методики диагностики уровня эмоционального выгорания, является

Ответы:

- В. Бойко
- Ч. Спилберг
- Ю. Ханин
- А. Разумовский

Номер:##39085.2.4.3.28.4.0(1)

Задание: Транзактный анализ предполагает

Ответы:

- ролевые позиции в межличностных отношениях
- технологию эффективного взаимодействия
- психосоматические состояния
- эмоциональное выгорание

Номер:##39085.2.4.2.29.5.0(1)

Задание: Диагностика по цветотипу внешности определяется на основе

Ответы:

- времён года
- сезонности
- климатологии
- сезонным солнцестоянием

Номер:##39085.2.4.1.30.6.0(1)

Задание: Аланом Пизом, разработана уникальная методика измерения различных поведенческих моделей и физических данных, которая определяется как

Ответы:

- физиогномика
- физиометрия
- сенсометрика
- соционика

Во всех заданиях первый вариант считать верным.

Аннотация к рабочей программе дисциплины

(49314) Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1-БРА-22 Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов:

- ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду
- ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики

Результат обучения

Знать:

ПК-1-БРА-22-5 Факторы формирующие культуру сервиса в организационной структуре предприятия

Уметь:

ПК-1-БРА-22-5 Разрабатывать организационно - сервисные процессы основанные на стандартах культуры сервиса в различных сегментах гостиничной индустрии

Владеть:

ПК-1-БРА-22-5 Механизмами и инструментами создания инновационной сервисной системы

Краткая характеристика дисциплины

Формирование культуры сервиса в контактных зонах на предприятиях индустрии гостеприимства; Функциональные и технологические аспекты формирования профессиональных компетенции у персонала работающего в контактных зонах предприятия;

Трудоёмкость (з.е. / часы)

3 з.е. (108час)

Вид промежуточной аттестации

диф.зачет;

Разработчик(и):

_____ Лесников А.И. доцент каф. "ТГРС", к.э.н.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина