

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.04.2025 15:06:00
Уникальный программный идентификатор:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb53ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО Миди)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

СОО.03.01 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2025

Автор – составитель: Гренков Е.А.

Челябинск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
1.1. Область применения	3
1.2. Планируемые результаты	3
1.3. Показатели оценки результатов обучения	5
2. Задания для контроля и оценки результатов	5
3. Критерии оценивания.....	35

1. Паспорт оценочных средств

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СОО.03.01 Основы профессионального развития основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательная программа) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность Гостиничные услуги.

Форма промежуточной аттестации по семестрам.

Семестр	Форма аттестации
первый	Контрольная работа
второй	Зачет с оценкой

Освоение содержания общеобразовательной учебной дисциплины СОО.03.01 Основы профессионального развития обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	Дисциплинарные
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	В части трудового воспитания: -готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие; -готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность; -интерес к различным сферам профессиональной деятельности, Овладение универсальными учебными познавательными действиями: а) базовые логические действия: -самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне; -устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения; -определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения; -выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых явлениях; -вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности; -развивать креативное мышление	<i>Умения:</i> Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Знания:</i> Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смеж-

	при решении жизненных проблем б) базовые исследовательские действия: -владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; -выявлять причинно-следственные связи и актуализировать задачу, выдвигать гипотезу ее решения, находить аргументы для доказательства своих утверждений, задавать параметры и критерии решения; -анализировать полученные в ходе решения задачи результаты, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях; -уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности; -уметь интегрировать знания из разных предметных областей; -выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения; -способность их использования в познавательной и социальной практике	ных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	В области ценности научного познания: -сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире; -совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира; -осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе; Овладение универсальными учебными познавательными действиями: в) работа с информацией: -владеть навыками получения информации из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информа-	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации форм-

	ции различных видов и форм представления; -создавать тексты в различных форматах с учетом назначения информации и целевой аудитории, выбирая оптимальную форму представления и визуализации; -оценивать достоверность, легитимность информации, ее соответствие правовым и морально-этическим нормам; -использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; -владеть навыками распознавания и защиты информации, информационной безопасности личности;	мат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	В области духовно-нравственного воспитания: -сформированность нравственного сознания, этического поведения; -способность оценивать ситуацию и принимать осознанные решения, ориентируясь на морально-нравственные нормы и ценности; -осознание личного вклада в построение устойчивого будущего; -ответственное отношение к своим родителям и (или) другим членам семьи, созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России; Овладение универсальными регулятивными действиями: а) самоорганизация: -самостоятельно осуществлять познавательную деятельность, выявлять проблемы, ставить и формулировать собственные задачи в образовательной деятельности и жизненных ситуациях; -самостоятельно составлять план решения проблемы с учетом имеющихся ресурсов, собственных возможностей и предпочтений; -давать оценку новым ситуациям; -способствовать формированию и	<i>Умения:</i> Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования <i>Знания:</i> Содержание актуальной нормативно-правовой докумен-

	проявлению широкой эрудиции в разных областях знаний, постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень; б) самоконтроль: использовать приемы рефлексии для оценки ситуации, выбора верного решения; -уметь оценивать риски и своевременно принимать решения по их снижению; в) эмоциональный интеллект, предполагающий сформированность: внутренней мотивации, включающей стремление к достижению цели и успеху, оптимизм, инициативность, умение действовать, исходя из своих возможностей; -эмпатии, включающей способность понимать эмоциональное состояние других, учитывать его при осуществлении коммуникации, способность к сочувствию и сопереживанию; -социальных навыков, включающих способность выстраивать отношения с другими людьми, заботиться, проявлять интерес и разрешать конфликты;	талии современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-готовность к саморазвитию, самостоятельности и самоопределению; -овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности; Овладение универсальными коммуникативными действиями: -совместная деятельность: -понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы; -принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников обсуждать результаты совместной работы; -координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия; -осуществлять позитивное страте-	<i>Умения:</i> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Знания:</i> Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

	гическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным Овладение универсальными регулятивными действиями: -принятие себя и других людей; -принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности; -признавать свое право и право других людей на ошибки; -развивать способность понимать мир с позиции другого человека;	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<i>Умения:</i> Владеть делопроизводства технологией (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения <i>Знания:</i> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	-разрешать проблемные ситуации с гостями, партнерами, заинтересованными сторонами -знать, как организовать встречу, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам Консультирование туристов по	<i>Умения:</i> Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой перегово-

	правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	ров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Формировать банки данных <i>Знания:</i> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуата-	-способность осуществление координации и контроль деятельно-	<i>Умения:</i> уметь определять формы и

цию номерного фонда гостиничного предприятия	сти департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства -Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <i>Знания:</i> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	-приема заказов на бронирование от потребителей; -выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; -информирования потребителя о бронировании; -изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; -разработки практических ре-	-правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; -организацию службы бронирования; -виды и способы бронирования; -виды заявок по бронированию и действия по ним; -последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

	комендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; -выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; -участия в разработке комплекса маркетинга;	-состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; -правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; -особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; -правила аннулирования бронирования; -правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; -состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. -состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; -гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; -особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; -потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; -методы изучения и анализа предпочтений потребителя; -потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; -последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; -формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; -особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; -специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формиро-
--	--	---

		вание, систему скидок и надбавок; -специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта <i>Уметь:</i> Бронирование гостиничных услуг – организовывать рабочее место службы бронирования; – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – владеть технологией ведения телефонных переговоров; – аннулировать бронирование; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; -выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; -проводить сегментацию рынка; -разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; -оценивать эффективность сбытовой политики; -выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; -формулировать содержание рекламных материалов; -собирать и анализировать информацию о ценах.
ПК 2.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания	-соответствие сервировки стола, оформления зала заданной теме - соответствие составленного	<i>уметь:</i> организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;

	меню и винных карт классам предприятий -правильность составленных калькуляционных, технологических карт - правильность составленного плана-меню для поваров - правильность составленных заявок на поставку сырья	-подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания; -организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; -осуществлять расчет с посетителями; -принимать рациональные управленческие решения; -применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; -регулировать конфликтные ситуации в организации; -определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; -выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания; -составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; -определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость); -выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества об-
--	--	---

		служивания; <i>знать</i>: цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; -этапы процесса обслуживания; -особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; -специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; -характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями; -цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; -психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; -требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; -специальные виды услуг и
--	--	---

		формы обслуживания; -информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование; -показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение; -критерии и показатели качества обслуживания
--	--	---

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве	ЛР 1
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	ЛР 6
Принимающий Российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответствен-	ЛР 12

ности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	
Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей	ЛР 13
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 14
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Мин просвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 18
Иметь базовую подготовленность к самостоятельной работе по своей специальности на уровне специалиста с профессиональным образованием	ЛР 20
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы общеобразовательной учебной дисциплины СОО.03.01 Основы профессионального развития учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Код компетенций	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения

		профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля

		деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; Умения: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать

		помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и
--	--	--

		иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навыки: контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации

		и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен

		гостиничный комплекс или иное средство размещения; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.5	Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии	Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (до сервировки, пере сервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подго-

		товка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; до сервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья; Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей
--	--	--

		за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях
--	--	---

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание обще-образовательной учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ПК, ЛР)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
1 семестр			
Раздел 1. Персональный деловой имидж			
Тема 1.1 Имиджелогия	ОК 01.-04. ЛР 1; 4:6; 12-	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе

	14;18;20;21		
Тема 1.2 Культура деловых коммуникаций	ОК 01.-04. ЛР 1; 4:6; 12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Тема 1.3. Деловой этикет	ОК 01.-04. ЛР 1; 4:6; 12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Раздел 2. Основы корпоративного имиджа			
Тема 2.1 Стратегия формирования корпоративного имиджа	ОК 01.-04. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Тема 2.2 Интегрированные маркетинговые коммуникации	- личностное, ОК 01.-04., ПК 1.1.; ПК 2.1.; ПК 2.3. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Тема 2.3 Основы делового протокола	ОК 01.-04., ПК 1.1.; ПК 2.1.; ПК 2.3. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Тема 2.4 Корпоративная этика	ОК 01.-04., ПК 1.1.; ПК 2.1.; ПК 2.3. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Темы 1.1.-2.4.	ОК 01.-04., ПК 1.1.; ПК 2.1.; ПК 2.3. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Промежуточный	Контрольная работа
2 семестр			
Раздел 3. Индустрия гостеприимства и туризма			
Тема 3.1. Туризм и гостеприимство	ОК 01.-04., ПК 1.1. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, деловая игра, эссе
Тема 3.2 Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства	ОК 01.-04., ПК 1.1. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Устный опрос, составление резюме, деловая игра
Тема 3.3 Туризм	ОК 01.-04., ПК 1.1. ЛР 1; 4:6;12-14;18;20;21	Текущий	отчет по проекту
Раздел 4. Служба питания и напитков			
Тема 3.1 Управление службой питания и напитков	ОК 01.-04; ПК 1.1.; ПК 2.А.2; ЛР 1;4:6;12-14;18;20;21	Текущий	устный опрос
Раздел 5. Размещение			
Тема 5.1. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы ответственности	ОК 01.-04; ПК 1.1.; ПК 2.А.2; ЛР 1;4:6;12-14;18;20;21	Текущий	Презентация, устный опрос
Тема 5.2 Служба обслуживания номеров	ОК 01.-04; ПК 1.1.; ПК 2.А.2; ЛР	Текущий	устный опрос

	1;4;6;12-14;18;20;21		
Темы 1.1.-3.4	ОК 01.-04; ПК 1.1.; ПК 2.А.2; ПК 2.А.3; ЛР 1; 4;6;12- 14;18;20;21	Промежуточ- ный	Зачет с оценкой

2. Задания для контроля и оценки результатов

3.2.1. Задания для текущего контроля

РАЗДЕЛ 1. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ДЕЛОВОЙ ИМИДЖ

Тема 1.1. Имиджеология

Практическое задание № 1. Деловой стиль одежды. Дресс-коды в бизнесе

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

ХОД ЗАНЯТИЯ: мотивация и актуализация общих компетенций - восприятие, осмысление и первичное запоминание - первичное закрепление.

Задание № 1. Кейс «Проведение пары на тему «Деловой дресс-код в бизнесе»

Технология:

Кейс (проблемная ситуация)	Основная часть	Тестирование	Анализ
Обсуждение	Лекция	Коллективная работа (малые группы)	Принятие решений
	Презентация	Мастер-класс	Рефлексия
	Опорные схемы (карт-бланш)		

(Для ведущего, не для студентов)

Задача занятия:

- Ответить на вопрос: «Что такое дресс - код и зачем он нужен?»
- Детально изучить варианты возможного дресс-кода студента ВТК.
- Предложить варианты, приемлемые для бизнеса.
- Разработать памятку-буклет по деловому дресс-коду в бизнесе.

Дидактический материал: опорные схемы (краткое содержание), лекция, видео-сопровождение, карт - бланш, практикум, схемы-рисунки фигуры, нарезки различной одежды в заданном стиле, клей, ножницы (анкета-опросник).

Технические средства: компьютер (с колонками), мультимедийный проектор, интерактивная доска.

Ведущий: -Ответьте на вопрос-слайд: «Что на представленном слайде противоречит культурным и эстетическим нормам?»

Если ответы на вопрос соответствуют ожиданиям ведущего, можно переходить к рассмотрению понятия Дресс-код.

При ответах «ничего не противоречит» или крайне малом количестве отрицательных отзывов, ведущий задает еще один вопрос по этой проблеме: - «Можно ли в таком виде приходить в учебное заведение или на деловую встречу?»

(Слайд № 2 Презентация)

С чем ассоциируется понятие дресс-код? (выбрать вариант)

- «При слове дресс-код у меня возникает несколько ассоциаций: во-первых, это особенности внешнего вида человека. Они важны, например, при устройстве на работу. Во-вторых, — это создание своего образа при помощи одежды, причёски, макияжа»
- «Дресс-код — это умение красиво одеваться в соответствии с жизненными ситуациями».
- «А я вспомнила русскую народную мудрость: По одежке встречают, по уму провожают. Это тоже связано со словом дресс-код».
- Дресс-код — это требования к одежде сотрудника. Они оговариваются в трудовом договоре».
- Дресс-код — это весь мой облик. Это бренд или логотип. Нужно выбрать образ и потом одеваться так, чтобы ему соответствовать»

Ведущий: - Материал лекции конспектировать не надо, а только слушать и делать краткие записи на белом листе бумаги с надписью «Карт-бланш», на котором намечены основные направления лекции.

Задание № 2. «Архетипы и бренды»: подготовьте презентацию по различным видам архетипов

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

Устный опрос «Имиджевые типажи - особенности проявления в профессиональной среде»

Задание №3. Проект «Выборы мэра города Че»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского и творческого мышления, продемонстрировать навыки самопрезентации и умение работать в команде, вести полемику

Задание № 4. Викторина по деловому стилю

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

Задание № 5. Написать эссе по теме «дресс-коды» ответив на вопросы «10 частых ошибок в деловом стиле, 10 правил делового стиля и дресс-кода, которые мне были полезны»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, высказывание собственного мнения

Устный опрос по теме «Коэффициент консервативности делового костюма»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины, овладеть навыками составления делового гардероба

Задание № 6. «Составление деловой капсулы одежды»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины, овладение практическими навыками рационального подбора делового гардероба»

Задание №7. «Кинетический имидж-интерпретация мимики и жестов». Задание – продемонстрировать и интерпретировать объясняющие, предупреждающие, запрещающие и нежелательные жесты при деловом общении

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

Задание №8. Проект «Организация приема»

Задание. Организовать прием на ногах в посольстве одной из стран

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины, отработать навыки делового знакомства, представления, обмена визитными карточками, small talk

Практическое задание № 2. Невербальный имидж

Задание № 1. Изучите представленный ниже теоретический материал

Цель: закрепление знаний на практике по изученной теме

Невербальный параметр является самым древним каналом, поэтому все полученные данные воспринимаются на подсознательном уровне. Согласно исследованиям – 70% всех сообщений передаются именно через этот канал. А при несоответствии невербального канала с вербальным, первому доверяют больше, соответственно его и выбирают интуитивно.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Классификация невербальной информации:

оптико-кинетическая система знаков;

паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков;

организация пространственно-временного коммуникативного процесса;

контакт глаз.

Рассмотрим каждый из них.

1. К первому виду относят жесты, мимику, пантомимику.

жесты. Именно общая моторика разных частей тела показывает эмоциональные реакции человека, поэтому включение данной системы знаков придает взаимодействию нюансы, которые в разных культурах воспринимаются, по-разному. Жесты согласуются не со словом, а с мыслью. Поэтому необходимо помнить о движениях, которые на языке жестов, могут означать нецензурное слово. Эту сферу изучает наука кинетика, название образа на базе данной системы – кинетическим имиджем. Зачастую информационные сообщения двигаются по каналу «подсознание -подсознание», т.е. никем не осознается.

мимика. Это так называемый «мимический паспорт». Он делает лицо живым. Беседа не состоится, если у руководителя «каменное» лицо. Также мимика выдает истинное отношение к тому или иному вопросу.

походка. Она может быть: развязной, стремящейся, медленной вразвалочку и т.д.

пластика. Сюда относят позы.

Они бывают: поза ухода – наклон назад, поворот головы в сторону, закрытость контура рук;

поза подавленности – опущенные плечи, впалая грудная клетка, втянутая шея, закрытый контур рук и ног;

поза высокомерия – расширенная грудная клетка, плечи подняты, туловище прямое, напряженное, поднятая голова, периферический взгляд.

Для того чтобы вызвать доверие и симпатию у аудитории, необходимо находится в открытой позе, т.е. руки и ноги не должны быть скрещены. Например, положив ногу на ногу так, что носок повернут в сторону двери, говорит о желании как можно скорее покинуть данное мероприятие.

Наклон головы тоже играет немаловажную роль:

наклон головы вперед, взгляд из-под бровей считывается как агрессия, и вызывает у реципиента нервно-психическое напряжение, блокирует подсознательные процессы, в противном случае, вызывает ответную агрессию;

наклон головы назад показывает пренебрежительное отношение к слушателю. Данная позиция «сверху»;

небольшой наклон головы набок, или «голова внимающего». Оптимальный вариант;

поворот головы в сторону собеседника говорит о заинтересованности и внимании.

Также к оптико-кинетической системе знаков относят улыбку. Чрезмерная улыбка говорит о неискренности, несерьезности коммуникатора или о «дежурной вежливости» и т.п. Улыбку стоит использовать в момент:

приветствия и прощания;

обращения лично к человеку;

в зависимости от ситуации.

2. Паралингвистический параметр отвечает за качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая – за паузы, различные вкрапления, например, смех, плач и т.д. Это дополнительно увеличивает семантику значения сообщения.

3. Организация пространства и времени несут смысловую нагрузку как элемент коммуникативного процесса. Т.е. здесь создается некое пространство между коммуникатором и собеседником. Для реципиента необходимо оставить личное пространство, иначе это воспринимается как давление, из-за чего собеседник замыкается, и диалог сходит на «нет». В дистанции участвует не только говорящий, но и окружающие предметы, например, сумки. Если расстояние между людьми менее 160 см, то они размещаются друг против друга, если больше – рядом. При размещении партнеров лицом к лицу возникает контакт. Приход на встречу без опозданий говорит об уважении.

Также необходимо соблюдать дистанцию. Она бывает:

0-45 см. – интимная;

45-120 см. – межличностная;

120-400 см. – социальная;

400-750 см. – публичная.

При смене дистанции можно взаимодействовать на восприятие реципиентами и на характер общения. Расположение в пространстве тоже влияет на формирование образа: классика расположения – «руководитель во главе стола» показывает авторитарный, консервативный стиль коммуникации. Если руководитель и другие субъекты сидят за круглым столом данный эффект снимается, появляется равенство.

Помимо этого, для создания доверительного общения, необходимо позаботиться о помещении. Данную область изучает проксемика.

4. Визуальная знаковая система. Один из главных компонентов имиджа. Без контакта глаз диалог не выстроится. В обычном общении взгляд занимает 20-40% времени контакта. Поддержание контакта глаз демонстрирует о желание вести диалог и показывает искренность. При отсутствии контакта, наоборот, неискренность, закрытость, недоверие.

Вывод

Чтобы образ руководителя был доброжелательным, располагал к себе собеседников, он должен грамотно проанализировать не только свои внешние достоинства и недостатки, но и внутренние. Только при правильном подборе компонентов и их совокупной работе формируется позитивное или негативное отношение к руководителю. Следует помнить, что реципиент не разделяет образ и личность человека, для него это одно и то же. Поэтому образ руководителя должен быть целостным, позитивным и отображать его качества, цели, ценности и миссию, которые не противоречат целям, ценностям и миссии предприятия.

Практическое задание № 3. Вербальный имидж

Задание № 1. Изучите представленный ниже теоретический материал

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

ХОД ЗАНЯТИЯ: Просмотр презентаций «Вербальное и невербальное общение». Презентация: Формирование вербального имиджа

Как утверждают специалисты, в настоящее время борьба на рынке в основном ведется не между фирмами, а между их имиджами. При общении с представителями фирмы, знакомстве с ее товарами, услугами в восприятии партнеров, хотим мы этого или не хотим, складывается определенный образ.

Вербальный имидж – мнение, сложившееся о вас на основании информации:

- прямой или косвенной;
- осознанной или неосознанной;
- вербальной или невербальной.

Вербальный имидж формируется только через речь (устную или письменную). Если есть проблемы с речью (не все умеют достаточно четко и ясно излагать свои мысли в экспромт-речи), то здесь уместна поговорка «Слово – серебро, а молчание – золото». В ряде случаев молчание действительно имеет преимущество перед речью.

Вспомните четыре техники формирования вербального имиджа при выступлении (кстати, некоторые из этих техник применимы и в других ситуациях, когда вам нужно будет говорить... или разговаривать):

- позитивнее с людьми разговаривать, а не говорить;
- необходимо учитывать личные интересы собеседников;
- не забывать при разговоре с собеседником инициировать улыбку;
- смелее преодолевать некоторые социальные табу (не явно обоснованные или архаичные запреты на определенные темы).

А также.... Диагностическая роль и значение употребления некоторых достаточно распространенных в обыденной речи вводных слов и негативное их влияние на имидж человека.

Почему некоторые люди представляются «в ладошку», и как влияет на имидж фактор «четкость речи».

Кстати, есть ли у вас отклонения в темпе речи? Если есть, их надо откорректировать.

Вспомните о роли интонирования и о психологической функции пауз в речи.

Как обычно люди здороваются. Кстати, звучание собственного имени является для человека сигналом, который отвечает требованиям формирования аттракции:

- не фиксироваться в сознании собеседника;
- вызывать чувство приятного (пусть и не всегда осознаваемого настолько, чтобы об этом думать).

Назвать человека по имени – проявить интерес к его личности, а не к социальной или иной функции данного человека. Вы произнесли вслух имя Вашего собеседника, следовательно, проявили внимание к его личности, следовательно, утвердили его (в глазах) как личность, следовательно, вызвали у него (помимо его воли) положительные эмоции, следовательно, сформировали у него невольную тягу к себе.

Кстати, прием «имя собственное» – замечательное средство диагностики, или, почему вы не называете коллегу по имени.

А еще... Если кто-то плохо запоминает имена людей вообще – дело не в склерозе, а в... психологической отчужденности этого человека от людей вообще; люди – как часть окружающего мира занимают в его жизни далеко не первое место.

Устный опрос: Правила делового телефонного разговора

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины, развить навыки устной деловой речи

Задание №2. «Характеристики голоса»

Цель: продемонстрировать знания по программе дисциплины, овладеть навыками самоанализа вербальных характеристик голоса

Задание №3. «Дикция»

Цель: овладеть навыками работы с дикцией

Задание №4. «Культура речи»

Цель: продемонстрировать знания по программе дисциплины, отработать навыки культуры делового речевого общения

Задание № 5 «Социологический опрос по отношению к инвективной лексики»

Цель: отработать навыки **речи** без использования жаргонной и инвективной лексики

Задание № 6. «Подбор видео-фрагментов примеров общения за обедом»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

Задание №7. «Практикум сторителлинга»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского и творческого мышления, овладеть навыками составления резюме, самопрезентации, презентации, рассказа об услугах

Тема 1.2 Культура деловых коммуникаций

Практическое задание № 1. Практикум написания деловых писем

Задание № 1. Изучите теоретический материал и выполните представленные ниже задания.

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, научиться готовить различные виды деловых писем, вести деловую переписку на различных носителях и ресурсах – бумажных, цифровых, в сети Интернет.

ХОД ЗАНЯТИЯ: 1. Организационный момент 1 мин

-приветственное слово преподавателя,
-проверка готовности студентов к уроку. 2.Сообщение темы и целей урока 1 мин 3. Изучение нового учебного материала 36 мин

1 урок (45 минут) слайд «Тема урока»

А) Беседа со студентами. Изучение понятия «Деловое письмо» 1 мин

Деловое письмо относится к группе информационно-справочных документов.

-Как вы думаете для чего необходимо деловое письмо?

Деловое письмо – это одно из важнейших средств общения в деловом мире. С давних пор, с зарождения торговых отношений, деловое письмо помогает осуществлять предпринимательскую и коммерческую деятельность.

-Между кем происходит обмен информацией с помощью делового письма.

-Как вы думаете, сколько вопросов может быть раскрыто в деловом письме?

Обычно деловое письмо касается одного вопроса, но может и несколько вопросов тесно взаимосвязанных между собой

(слайд «Понятие делового письма»)

-Запишите понятие: Деловое письмо — это информационно-справочный документ, касающийся одного вопроса (или несколько тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями, должностными лицами).

Б) Изучение видов делового письма 5 мин

(на сервисе Coggle.it демонстрируется ментальная карта, созданная педагогом (Приложение 3))

В зависимости от содержания различают деловые письма:

-частные деловые письма;

-официальные деловые письма.

К официальным деловым письмам относят:

Сопроводительные письма. Это вид письма, которое составляется при отправке документов, коммерческого предложения, он является доказательством отправки определенных документов.

Информационные письма Этим письмом предприятие информирует другую сторону о каком-либо событии. Ярким примером может служить письмо об отмене или внесении из-

менений в текст заказов. В этом случае поставщик аннулирует заказ или вносит в него какие-то изменения. Другой пример, организация информирует своего клиента об отправке товара и условиях поставки.

Письма-заказы. Этим письмом предприятие, направляет поставщику предложение о приобретении товаров или выполнении услуг с перечислением конкретных условий. В письме указывается: наименование товара, количество, цена и условия поставки товаров.

Письма-запросы. Такие письма могут прийти в вашу организацию от клиента, который запрашивает информацию о товарах или услугах или уточняет полученную первичную информацию. Предприятие также может выслать письмо-запрос своему поставщику и запросить более детальную информацию о товарах, указанных в каталогах или об условиях поставки товаров. Перед принятием важного решения, например заключением договора с фирмой, предприятие может запросить информацию о коммерческой деятельности фирмы.

Письма-просьбы. Это один из наиболее распространенных вариантов деловой корреспонденции. В среде предпринимателей эти письма используются тогда, когда представители одной организации обращаются к другой с просьбой о какой-либо услуге. Например, просьба о согласовании действий, просьба увидеть образцы товаров или просьба получить сведения о товарах.

Письма-сообщения. Таким письмом организация может сообщить об условиях поставки товаров или сообщить другие сведения.

Письма-подтверждений. Таким письмом организация может подтвердить адрес, банковские реквизиты или данные о руководящем составе организации и т.д.

Письма-предложения. Такими письмами обращаются предприятия, которые хотят предложить клиентам свою продукцию или услуги.

Письмо-оферта. Это разновидность письма-предложения, такими письмами предприятие выражает желание заключить сделку, с указанием конкретных условий.

Письмо-рекламация (претензия). Это письма, в которых содержатся претензии. Например, предприятие выражает недовольство свое недовольство по поводу ошибки или задержки поставки, выражает недовольство по поводу качества или состояния товара, несоответствия его образцу. Предприятие отказывается от партии товаров.

Письмо-ответ. Примером такого письма может послужить письмо-ответ на претензии, в которых предприятие отвечает на жалобы и рекламации получателя.

Гарантийные письма. Это документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. Обычно в таких письмах адресату гарантируется оплата или выполнение каких-либо услуг в определенный срок.

К частным деловым письмам относятся:

Письма негативного характера (письма отказы, уведомления об увольнении)

Благодарственные письма. Предприятие выражает благодарность, например, за выполненные услуги.

Письма-извинения Эти письма содержат извинения по какому-либо поводу. Например, извинения по поводу неисполнения пунктов договора или принятых на себя обязательств, извинения за некорректное поведение сотрудников вашей компании.

Письма-поздравления. В таких письмах содержатся поздравления с каким-либо событием. Например, поздравления с юбилеем.

Письма-приглашения. В этих письмах мы можем увидеть приглашения на мероприятия. Например, приглашение на открытие торгового центра.

Письма для выражения соболезнования

В) Изучение реквизитов делового письма 5 мин

Существуют определенные правила написания таких писем, несоблюдение которых может не только отразиться на престиже вашей организации, но и помешать заключению выгодных контрактов. Незначительное отступление от правил может лишить документ юридической силы.

Каждый документ в том числе и деловое письмо состоит из реквизитов. Все мы знаем, что каждый реквизит оформляется в соответствии с ГОСТ. Назовите его. (ГОСТ Р 6.30-2003). Вы знаете, что каждый реквизит имеет свою структуру, установленную ГОСТ и место на бланке документа.

(Слайд «ГОСТ»)

Деловое письмо содержит реквизиты:

(на экране два стандартных листа бумаги, на одном располагается макет делового письма, на другом таблички с наименованием реквизитов (Приложение 1))

- эмблема организации или товарный знак;
- наименование организации;
- справочные данные об организации;
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- адресат;
- заголовок к тексту;
- текст документа;
- отметка о наличии приложения;
- печать,
- подпись,
- отметка об исполнителе.

Все эти реквизиты вы знаете и видите на экране.

Сейчас ваша задача разместить все реквизиты на свои места, где им полагается быть в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003. (вызывается к доске 1 студент выполнять задание, остальные студенты наблюдают за действиями студента, исправляют ошибки и отвечают во время выполнения задания на вопросы преподавателя)

-В соответствии с каким документов указывается наименование организации в документах?

-Как оформляется реквизит наименование организации, если имеется в организации структурное подразделение?

-Как оформляется реквизит наименование организации, если организация имеет сокращенное наименование в соответствии с Уставом?

-Какими цифрами оформляется дата документа?

-Что включает реквизит справочные данные об организации?

-В каком порядке указывается почтовый адрес в реквизите справочные данные об организации?

-Как оформляется адресат. Из каких составных частей состоит этот реквизит?

-В каком случае заполняется реквизит ссылка на регистрационный номер и дату документа? Можем ли мы убрать его из бланка письма?

-Как правильно сформулировать заголовок к тексту?

-Как оформляется каждая новая главная мысль в тексте?

-Всегда ли в деловом письме может присутствовать реквизит «отметка о наличии приложения»?

-Из каких составных частей состоит реквизит подпись?

-Из каких составных частей состоит реквизит отметка об исполнителе?

Схему расположения реквизитов вы получите перед выполнением практического задания. Г) Определение правильности оформления реквизитов в деловом письме. 2 мин

Сейчас мы рассмотрим несколько деловых писем. Ваша задача, ребята, найти ошибки и объяснить, как правильно надо их исправить. (Приложение 2)

Д) Изучение структуры теста делового письма. 10 мин

Деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения или поддержания взаимовыгодных отношений с партнерами, клиентами, поставщиками, сотрудниками. Поэтому очень важно, чтобы деловое письмо было составлено грамотно. Это позволит создать имидж вашей организации.

(слайд «Ключ к успеху») Получатели деловых писем охотнее всего работают с двумя категориями писем:

1. которые критически важны; 2, которые не требуют напряжения.

-Как вы думаете, сколько писем получает руководитель крупной компании в день? (10,15,20) Около 100 писем, а если добавить электронные, то и того больше.

В этом потоке человеку нужно жонглировать этими письмами, успеть их прочитать и принять управленческое решение. Чтобы человек вашим письмом заинтересовался оно должно попадать в одну из этих двух категорий. 1.это письма критически важны. Тогда человек возьмется станет разбираться. Но имеем ли мы полномочие писать важные письма. Один раз. Возможно. Если мы являемся непосредственным руководителем. Это получится. В остальных случаях это не получится, так как найдутся еще более важные письма, на которые нужно обращать внимание в первую очередь.

2. И тогда у нас есть вторая возможность. Наше письмо не должно требовать от человека напряжения. Оно должно решаться за один подход. Письмо должно быть таким, чтобы он смог среагировать сразу, пользуясь всей информацией, которая есть там. Если, чтобы ответить на ваше письмо ему нужно что-то узнавать, в чем-то разбираться, то у вас очень плохие шансы.

(слайд «Создание четкого письма»)

Для этого нам понадобится первый навык: сначала сформулировать все в голове, потом излагать. Причем излагать сразу главную мысль. Сразу объясняем, что мы от него хотим, а потом пояснения. Сначала главную мысль, потом объяснение. Рассмотрим на письме: Синим цветом выделена главная мысль письма, зеленым цветом пояснения.

Если мы сначала излагаем факты, объяснения, а потом главную мысль, то мы заставляем человека во всем этом разбираться. Наш мозг может работать с окружающим миром только структурируя его. Мы не в состоянии работать с хаосом. Мы можем работать только со структурированной информацией. Если в ваш текст делового письма имеет структуру, значит оно будет понятно получателю.

(Слайд «Структура делового письма»), итак, текст делового письма имеет свою структуру:

1. Обращение
2. Преамбула или вводная часть 3. Основная часть 4. Заключение

(На столе у студентов раздаточный материал для составления письма «Структура делового письма»)

(Слайд «Обращение»)

Обращение располагается посередине, и пишут с большой буквы. Обращение может содержать должность, фамилию, имя и отчество. Традиционным считается обращение «Уважаемый...». Обращение указывается в случае, если вы точно знаете кому адресуется письмо.

(Слайд «Преамбула или вводная часть»)

Во вводной части делового письма поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. По объему эта часть может быть краткой и состоять из одного абзаца и развернутой (из нескольких абзацев).

(Слайд «Основная часть»)

В основной части излагаются аргументы, факты, пояснения. Основным условием придания деловому письму убедительности является его доказательность. Для оформления основной части вы должны правильно отобрать точные факты и убедительную аргументацию, чтобы ваше письмо заинтересовало адресата.

(Слайд «Заключение»)

Заключение чаще всего представляет собой формулы вежливости. Главная мысль заключения обычно выражается глаголом: просим, предлагаем, напоминаем, сообщаем. Если заключение отрицательного характера, то формулируется отказ от предложения: не располагаем, не нуждаемся... Деловое письмо обычно заканчивается заключительной фразой:

«с наилучшими пожеланиями», «с уважением» и т.п. Е) Составление текста делового письма 2 мин

1. Итак, зная структуру делового письма, давайте вместе попробуем составить текст благодарственного письма.

(на экране вводная часть письма, студенты под руководством преподавателя формулируют оставшуюся часть делового письма)

(Слайд «Благодарственное письмо») Какая часть текста делового письма сформулирована? (вводная часть)

Каких частей не хватает? (основной части и заключения). Сформулируйте основную часть и заключение.

Ё) Изучение этики делового письма 6 мин

Во всем мире существует этикет деловой переписки. Несоблюдение его может отразиться не только на престиже вашей фирмы, но и помешать заключению очень выгодных контрактов.

Вам было дано домашнее задание- изучить правила этикета деловой переписки.

Сейчас я предлагаю обобщить весь собранный материал и составить памятку общими усилиями. Заходим на электронную почту и открываем доступный вам всем документ «Правила этикета деловой переписки». У вас 3 минуты для того, чтобы вы могли вписать свои правила. (совместная работа студентами выполняется на специальном сервере в тек-

стовом документе. Так как документ сохраняется на сервере, то он доступен всем пользователям, между которыми он разделяется)

Правила этикета деловой переписки Возможные варианты:

1. Все реквизиты должны оформляться в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003. 2. Письмо должно быть грамотно составлено, без опечаток.

3. Бумага для делового письма всегда должна быть абсолютно чистой и не помятой — это вопрос репутации. 4. Текст изложенного материала должен быть языком вашего партнера

5. К получателю делового письма принято обращаться на «Вы» с заглавной буквы, а не с прописной «вы». 6. Не ставить восклицательный знак в письме, не использовать интернет-сленг (типа «Доброго времени суток»). 7. Соблюдать правила «одно письмо - один повод».

8. Не придавать письму отрицательного эмоционального окраса (возмущения, негодования).

9. В деловом письме всегда должно сохраняться уважительное, сдержанное отношение к получателю письма.

10. В заключении желательно не использовать слова и фразы, которые можно посчитать манипуляторами («заранее спасибо за ответ», «будем ждать вашего ответного письма»).

11. В случае, когда письмо является ответом на письмо получателя - об этом нужно указать в реквизите «ссылка на регистрационный номер и дату документа».

12. В конце письма необходимо указывать Ф.И.О исполнителя и контактную информацию.

13. Желательно не использовать в деловом письме факсимиле, т.е. должна быть поставлена синей пастой. 14. Официальное письмо желательно скреплять «мокрой» печатью (даже если при наличии текста на официальном бланке по законодательству этого не требуется).

15. Не забывать указывать реквизит заголовка к тексту.

16. Деловое письмо подготавливается с использованием шрифтов размером 12 и 14.

17. Текст документа оформляют по ширине. Каждая новая мысль оформляется с красной строки.

18. Основной текст письма должен составлять не более 1,5 страницы.

19. Аккуратно использовать аббревиатуры и сокращения — они должны быть понятны получателю.

20. Отвечать на деловые письма принято отвечать, как правило, в течение 10 дней, а на электронные 24 часов, если не указано в документе конкретной даты.

21. Заканчивается письмо, как правило, словами благодарности за сотрудничество и искренним выражением надежд на его успешное продолжение.

22. Писать все слова заглавными (прописными) буквами - плохой тон.

23. Распечатывать деловое письмо на бумаге формата А4. Этот размер стандартно используется для любой корреспонденции, даже если сам текст занимает только половину листа.

24. Перед печатью необходимо проверить краску в принтере во избежание размытости и неряшливости на выходе. (по окончании работы один студент зачитывает все правила из текстового документа)

Ж) Просмотр видеосюжета «Правила этикета: деловая переписка, электронная почта». Изучение правил деловой переписки по электронной почте 4 мин

Последнее время деловая переписка переходит в электронный формат. Мы обмениваемся по электронной почте. Мы можем подготовленное по требованиям деловое письмо отправить получателю или просто сформулировать его в электронной почте.

Нужно всегда помнить, что любое письмо, отправленное с офисного рабочего сервера, прежде всего, принадлежит работодателю. Вся входящая и исходящая корпоративная почта сохраняется и может быть в любое время прочитана.

Сейчас я вам предлагаю посмотреть видеофильм «Правила этикета: деловая переписка, электронная почта» (<https://www.youtube.com/watch?v=Pkbawb02Xrg>).

Прошу вас обозначить для себя основные правила этикета деловой переписки по электронной почте.

4. Закрепление нового материала 7 мин

А) Составление интеллектуальной карты по теме «Деловое письмо»

Сейчас перед выполнением практического задания я прошу вас составить интеллектуальную карту «Деловое письмо». Отобразите в ней, что вы знаете о деловом письме.

(студенты составляют интеллектуальную карту на компьютере в программе XmindRussia)

2 урок (45 минут)

Б) Выполнение практического задания. Ролевая игра «Составление делового письма» 25 мин

Мы продолжаем наше занятие по теме: «Составление делового письма».

(слайд «Наименование фирмы»)

Представьте, что мы все являемся сотрудниками торговой фирмы ООО «Фортуна».

Реализуемые товары: планшеты, ноутбуки, игровые приставки, компьютерные тренажеры, сканеры, принтеры, МФУ, плоттеры, ксероксы, 3D-принтеры, фотоаппараты, видеокамеры и т.д.

Директор: Бережной Константин Владимирович. Главный бухгалтер: Кравченко Светлана Николаевна. Справочные данные об организации:

Профсоюзная ул., д.195, г. Нижний Новгород 603005

Тел./факс (831)442-14-58 E-mail: nn-fortyna@mail.ru

Расчетный счет 40702810602880001567 офис Зеленодольский в г. Нижний Новгород АО «Альфа-Банк»

Корр. счет 30101810200000000593 БИК 044525593

ИНН 7709470432 КПП 770901001

Каждый из вас должен выполнить порученное ему дело. Задание заключается в следующем: необходимо подготовить грамотно деловое письмо и отправить его по электронной почте адресату (электронная почта дается преподавателя с целью дальнейшего анализа выполненных работ студентов).

(студентам выдается раздаточный материал с исходными данными задачи) (преподаватель озвучивает задание каждого студента)

1. ООО «Фортуна» открывает новый торговый павильон «Фортуна-3» где будет размещаться сервисный центр по ремонту цифровой техники. Прошу Вас подготовить письмо-приглашение руководителю АО «Лидер».

2. Вас прошу подготовить письмо-оферту с предложением о сотрудничестве с фирмой ООО «Электроника» на взаимовыгодных условиях. Одним из условий, может быть, бесплатная установка и наладка приобретенных в нашей фирме компьютеров.

3. В нашей фирме ООО «Фортуна» возникли временные трудности с оплатой. Поэтому прошу Вас подготовить гарантийное письмо на имя директора завода ОАО «Импульс» на поставку комплектующих к компьютерам. Оплата будет произведена 12 декабря 2017 года.

4. В новом районе города наша фирма желает открыть сервисный центр, но для него требуется помещение. Прошу Вас подготовить письмо-просьбу на имя председателя Комитета по малому и среднему бизнесу с просьбой выделить помещение в аренду для сервисного центра.

5. 20 ноября 2017 года на склад нашей фирмы поступил от поставщика некачественный товар. Прошу Вас подготовить письмо-рекламацию.

6. Руководитель ООО «Ладья» обратился в нашу фирму с просьбой о гарантийном сервисном обслуживании. Своё желание оформил письмом. Прошу Вас подготовить письмо-ответ, в котором подтвердите согласие на оказание гарантийного сервисного обслуживания цифровой техники.

7. Сотрудник нашей фирмы нарушил правила внутреннего трудового распорядка. С ним расторгнут договор по инициативе работодателя. Прошу Вас подготовить письмо негативного характера об увольнении сотрудника.

8. Вас прошу подготовить письмо-запрос, адресованное ООО «Апрель-сервис». Нашу фирму интересует современное программное обеспечение, которое позволит автоматизировать рабочие места бухгалтеров, менеджеров, контролеров-кассиров. Запросите в письме более детальную информацию о программном обеспечении.

9. Прошу Вас подготовить информационное письмо, в котором сообщите покупателю об отказе в гарантийном ремонте системного блока.

10. Сотрудник нашей фирмы повел себя некорректно по отношению к покупателю. Прошу Вас подготовить письмо-извинение покупателю.

11. Вам необходимо подготовить сопроводительное письмо, в котором имеются 2 приложения с документацией по установке цифровой техники.

12. 21 ноября 2017 года произошли изменения банковских реквизитов. Прошу Вас подготовить письмо-сообщение, в котором известите постоянных поставщиков и клиентов об изменениях, указав правильные банковские реквизиты.

13. К нам в фирму поступило письмо-заказ. Фирма заказала ноутбуки, которые сняты с производства. Подготовьте письмо-ответ, в котором сообщите причину отказа в поставке и предложите им приобрести ноутбуки по заявленной заказчиком цене, параметры которых аналогичны с предыдущими.

(все студенты оформляют деловые письма по заданию, готовую работу высылают на почту преподавателю)

Дополнительное задание для сильных студентов:

Подготовьте задание по исходным данным:

ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции» поставить ЗАО «САНД ЕРЕЛЛА» (Москва, Красногорская ул., д. 32, 111123, тел./факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца

кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» Федорова В. Д. обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» Соколову О. Д. с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в Госарбитраж. Письмо рекламация было составлено исполнителем Юдиной Р. Т. и подписано Федоровой Н.П. 12 августа текущего года.

В) Анализ выполненных практических работ. Проводится анализ присланных работ.

5.Итог урока3 мин

-Рефлексия по достигнутым либо недостигнутым образовательным результатам.

-Сообщение об ошибках, которые допускают студенты при составлении и оформлении деловых писем.

-Сообщение оценок за работу на уроке.

-Выдача домашнего задания.

Домашнее задание:

1.Изучить теоретический материал по теме: Деловые письма. Источники:

1. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления. Учеб. пособие для студентов сред. проф. учеб. заведений /. - (Среднее профессиональное образование; Академия, 2013г.

2. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления., практикум, Учеб. пособие для студентов сред. проф. учеб. заведений /. - (Среднее профессиональное образование; Академия, 2013г.

2.Заполнить таблицу;

Наименование вида делового письма; Характеристика делового письма; Используемые обращения в письме;

Благодарственное письмо: деловое письмо, которое содержит слова благодарности по какому-то поводу: за профессиональную работу,

качественно оказанные услуги и т.п.

«Позвольте выразить искреннюю благодарность», «Выражаем глубокую признательность...», «Выражаем

благодарность...» и т.п.

Практическая работа № 2. Создание личной деловой визитной карточки

Задание № 1. Изучите теоретический материала и создайте собственную деловую визитную карточку

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского и творческого мышления, овладеть навыками создания грамотной визитной карточки

ХОД ЗАНЯТИЙ:

№ п/п	Основные этапы занятия	Методы контроля и обучения	Материалы методического обеспечения	Время в минутах
-------	------------------------	----------------------------	-------------------------------------	-----------------

1. Подготовительный этап				
1	Организация занятия	Создание благоприятного психологического настроения на работу, подготовка к уроку необходимых средств. Приветствие студентов Контроль присутствия студентов на занятии	Журналы академических групп Методическая разработка занятия	5
2	Повторение, проверка и актуализация опорных знаний по теме	Беседа, фронтальный опрос Взаимопроверка и взаимооценивание	<i>Приложение №1</i> (вопросы для актуализации знаний) <i>Приложение №2</i> (кроссворд)	5 10
3	Целеполагание, постановка проблемы	Обучающиеся самостоятельно формулируют тему и цель, задачи занятия	<i>Приложение №3</i> (ассоциативный ряд)	8
2. Основной этап				
1	Решение проблемы Реализация проекта	Доклады: История создания визиток Виды визитных карточек	<i>Презентации обучающихся</i>	12
		Объяснение (дизайн, конфигурация, элементы, компоновка)	<i>Приложение №4</i> (Проектирование визитной карточки)	10
2	Самостоятельная работа обучающихся на занятии	Выполнение кейса	<i>Приложение №5</i> <i>Инструкционная карта</i>	25мин
3	Систематизация знаний	Выявление связи темы, изученной на занятии с изученным ранее материалом, связи с жизнью		5
3. Заключительный этап				
1	Подведение итогов работы на занятии, оценивание работы студентов на занятии Рефлексия	Организуется самоанализ и самооценка студентами своей учебной деятельности	<i>Приложение №6</i> (критерии оценивания)	8
2	Домашнее задание	Подготовить бейджик		2

Проектирование визитной карточки

1. Основные требования к дизайну визитной карточки

Так сложилось, что при первой встрече люди говорят друг другу «здравствуйте». В нашем мире определенным эквивалентом приветствия является вручение собеседнику своей визитной карточки. Визитка дает нам представление о человеке или о фирме, с которыми предстоит работать. Поэтому существует ряд требований к дизайну визитки.

1. Визитка должна быть *хорошо читаема*
2. *Не перегружена* избыточной информацией
3. Но содержать *все* минимально необходимые сведения
4. Визитная карточка должна *формировать привлекательный образ клиента*. Все компоненты оформления: качество бумаги, композиционная структура, цветовая гамма карточки, начертание отдельных символов текста - должны работать на положительный имидж ее обладателя.
5. Визитка должна оказаться *индивидуальной* по оформлению и запоминающейся на фоне соседних.

2. Выбор конфигурации визитки

Приступая к созданию визитки, вы должны определить для себя, в каком стиле она будет исполнена, будет ли *формат* визитки *стандартным* или *индивидуальным*.

В дизайнерской практике существует устоявшийся за многие годы, ставший *традиционным формат визитки* – 9 x 5 см *горизонтальной ориентации*. Он соответствует по размеру другим документам: водительским правам, кредитным и банковским карточкам, проездному билету. Поэтому чаще всего создаются визитки именно такого формата.

Можно запроектировать визитную карточку индивидуальной конфигурации, но к ней предъявляются большие требования. Можно создать визитку того же формата, что и стандартная, но с вертикальной ориентацией.

2.3. Виды визиток

Существует 2 вида визитных карточек: *персональная визитка* и *визитка корпоративного клиента*.

Персональная визитка более подвержена проявлениям индивидуальности. Она может состоять из одного имени, фамилии и телефона. Такими визитками пользуются деятели творческих профессий и специалисты сферы услуг.

Однако более предпочтителен вариант дизайна с указанием профессии хозяина визитки.

Визитку можно дополнить личным логотипом, фотографией. Для этого можно использовать автофигуры, коллекцию клипов Microsoft Clip Gallery в Word'e, вставить рисунок из файла или создать свой в любом графическом редакторе.

Визитка корпоративного клиента в первую очередь должна давать информацию о фирме или организации, в которой он работает, поэтому предпочтительным будет дизайн с учетом фирменного стиля, т.е. включение логотипа или товарного знака фирмы.

Корпоративная визитка может и не содержать имени и должности, а просто указывать на принадлежность к той или иной структуре

Если речь идет о визитной карточке руководителя, то это должно быть сочетание корпоративного и персонального стилей дизайна.

2.4. Определение элементов визитки

Приступая к работе над проектом визитной карточки необходимо определить все графические элементы, *выделить ключевую информационную составляющую*, на которой акцентируется внимание пользователя.

Выбор элементов должен определяться реальным использованием данных из визитки. Например, отображение полного адреса с указанием индекса и страны сильно загружает визитку, но для фирмы, регулярно получающей корреспонденцию или поставки продукции, это может оказаться необходимым моментом.

Учитывайте малый размер визитки, не перегружайте ее избыточным количеством шрифтовых гарнитур и начертаний. Внимательно относитесь к сочетанию наклонных и прямых шрифтов. Ритм наклонного шрифта должен быть поддержан еще каким-то наклонным элементом – логотипом, ступенчатым расположением надписей.

2.5. Компонировка визитки

Определившись со стилем визитки, с выбором графических и шрифтовых элементов, помещаемых на карточку, и техникой их выполнения, можно подходить к компоновке самой визитки.

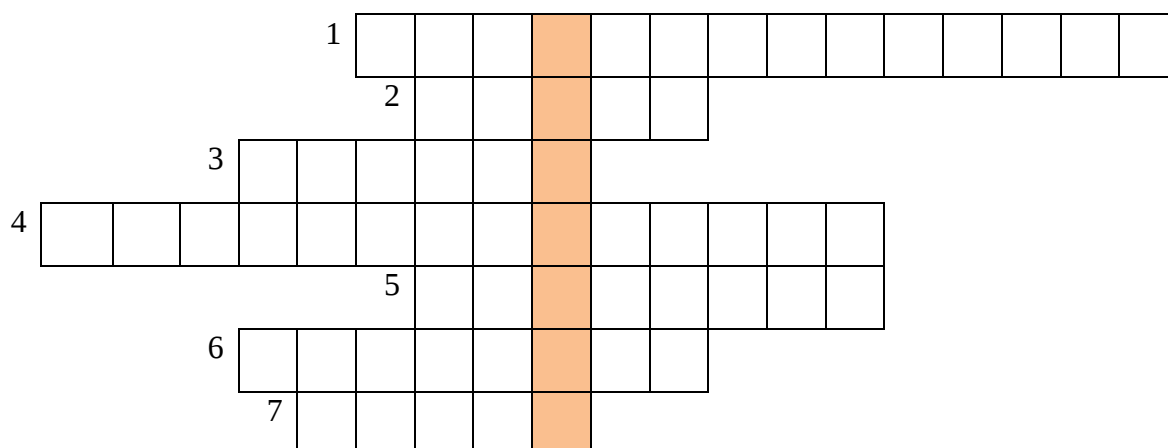
Выделить самую значимую надпись можно различными способами:

- при помощи цвета;
- по размеру – главная информация подается самым крупным шрифтом;
- по расположению – центральный элемент находится в левой верхней четверти визитки, ближе к середине.

Менее значимые надписи располагаются по краям, более плотно прилегают друг к другу и набираются мелким шрифтом. Фирменная символика помещается на одном из центральных мест.

Задание № 2. Решите кроссворд

Кроссворд по теме «Текстовый процессор»



1. Изменение внешнего вида текста.
2. Набор символов, ограниченный пробелом или знаками препинания.
3. Наименьшая единица текстовой информации.
4. Внесение изменений в набранный текст.
5. Программа, предназначенная для создания, форматирования, редактирования текста называется текстовый
6. Выделенный непрерывный кусок текста.
7. Отрезок текста между нажатиями клавиши Enter.

**Критерии оценивания:**

все правильные ответы – 5 баллов.

1-2 ошибки или не отгаданные слова - 4 балла.

3-4 ошибки или не отгаданные слова - 3 балла

Задание № 3. Выполните кейс-задание

Вы - дизайнер. Поступила заявка от заказчика. Вам нужно создать макет визитной карточки. Визитные карточки можно создавать в различных программах, в том числе и средствами текстового процессора LibreOffice Writer.

Информация о заказчике: кафе «Ложка вкуса»

Поставленная задача: создать визитную карточку для кафе. В качестве дизайна заказчик хочет увидеть не строгую и скучную визитку, а что-нибудь необычное, чтобы его кафе запомнили посетители, и пришли вновь.

Решение:1 способ: с помощью текстового редактора LibreOffice Writer

1. Загрузите LibreOffice Writer. Создайте новый документ.
2. Установите параметры страницы: сверху и снизу – 2 см, справа и слева – 1,5 см (меню Формат-Страница-вкладка Страница). Размер бумаги – А4 книжной ориентации.
3. Вставьте таблицу размером 2 столбца, 1 строка.
4. Установите высоту ячеек – 5 см, ширину – 9 см, ориентируясь по линейкам.
5. Введите текст визитки в первую ячейку таблицы.
6. Отформатируйте его по вашему усмотрению.
7. Вставьте картинку или рисунок из файла, или с Интернета, используйте автофигуры, текстовые эффекты.
8. Скопируйте текст из первой ячейки таблицы во вторую.
9. Выделите всю строку, скопируйте ее в буфер.
10. Установите курсор под таблицу. Вставьте ее 4 раза.
11. Сохраните документ в своей рабочей папке.

2 способ: с помощью онлайн-сервиса Calendarum.ru

1. Запустите браузер
2. В адресной строке введите Calendarum.ru
Это бесплатный сервис для создания визиток, календарей, конвертов. Для пользования сервисом не требуется регистрация, поэтому Вы сразу можете начать работу.
3. Создайте визитную карточку, выбрав один из готовых шаблонов.

Тема 1.3. Деловой этикет**Практическое задание № 1. «Этикет деловых подарков»**

Задание написать реферат по предложенным темам

Цель: обобщение знаний по теме, умение, высказывание собственного мнения

Задание № 1. Провести бизнес-конференцию по теме «Деловые подарки в практике кросс культурных коммуникаций»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, умения общаться, соблюдая этикетные нормы и субординацию, отработка навыков проведения «круглого стола»

Практическое задание № 2. «Цифровой этикет»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

ХОД ЗАНЯТИЙ:

Тема	Виды учебных занятий,	Содержание
------	-----------------------	------------

	работ, час	
Основы цифрового этикета	Видео лекция 2 часа Самостоятельная работа 3 часа	• Этикет и цифровой этикет. • Определения и понятия. • История цифрового этикета. • Источники знания о цифровом этикете • Основные принципы цифрового этикета • Различия цифрового этикета в разных культурах и средах • Различия цифрового этикета разных поколений • Различия цифрового этикета на разных платформах
Как общаться так, чтобы коллеге, родителю, или ученику, было комфортно	Видео лекция 3 часа Самостоятельная работа 3 часа	• Деловое и неформальное общение в цифровой среде. Сходства и различия • Выбор площадки коммуникации • Основные правила деловой переписки • Правила общения в мессенджерах • Правила общения в социальных сетях
Работаем над цифровым профилем	Видео лекция 2 часа Самостоятельная работа 4 часа	• Цифровая репутация. • Цифровые следы. Цифровой профиль. Основные понятия • Значение цифрового профиля • Разбор кейсов цифровой репутации • Социальные сети как основной инструмент формирования цифровой репутации • Ограничения на публикации в социальных сетях • 4 стратегии ведения социальных сетей • Управление цифровой репутацией
Как провести урок цифрового этикета в школе	Видео лекция 2 часа	• Необходимость проведения уроков по цифровому этикету • Цели и задачи проведения уроков по цифровому этикету • Возрастные особенности медиа потребления и цифровых коммуникаций • Темы для уроков • Форматы проведения уроков • Примеры практических заданий для уроков по цифровому этикету • Сложности и возможные ошибки в проведении уроков по цифровому этикету • Методическое обеспечение оков по цифровому этикету
Итоговая аттестация	Самостоятельная работа 5 часов	Составление плана урока по цифровому этикету

Тема 2.1 Стратегия формирования корпоративного имиджа

Практическое задание № 1. Построение внешнего и внутреннего имиджа фирмы.

Задание № 1. Создайте мастер-план имиджа фирмы в сфере гостеприимства.

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, научиться создавать видение этапов развития и построения имиджа фирмы в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Упражнение «Мы здороваемся по-разному»

Цель: близкое, дружеское приветствие друг с другом разными способами, установление тесного контакта.

Инструкция: детям предлагается поздороваться с каждым участником своей группы разными способами:

- дружеское рукопожатие;
- ладошками;
- плечиком;
- спинками;
- бочком и пр.

Разминка

Цель: настроить детей на продуктивную деятельность, активизация детей, поднятие настроения, развитие мелкой и крупной моторики рук, памяти.

1. Пальчиковая игра «Здравствуй»»

Здравствуй, солнце золотое!

Здравствуй, небо голубое!

Здравствуй, тихий ветерок!

Здравствуй, маленький дубок!

Мы в одном живем краю,

Всех я вас приветствую.

2. Пальчиковая игра «Как живешь?»

Как живешь?

— Вот так!

А плывешь?

— Вот так!

Как бежишь?

— Вот так!

Вдаль глядишь?

— Вот так!

Ждешь обед?

— Вот так!

Машешь вслед?

— Вот так!

Утром спишь?

— Вот так!

А шалишь?

— Вот так!

Игра «О чем говорит твой собеседник?»

1 вариант - Один из детей показывает, как надо чистить зубы, застегивать пуговицы, завязывать шнурки и т. д. Игра повторяется несколько раз (пока каждый не побывает в роли ведущего).

2 вариант – Дети разделяются на пары.

Один из них показывает другому какую-нибудь позу. Другой должен догадаться, о чем идет речь, и высказать свои соображения.

Затем дети меняются ролями, игра повторяется.

Упражнение «Передай предмет»

Все встают в круг.

Психолог, используя соответствующие движения, передает по кругу воображаемый предмет. Предмет называется (например: стеклянная ваза, мягкая игрушка, мячик, тяжелое ведро, воздушный шарик и т. п.)

По окончании упражнения идет обсуждение: разные предметы требуют от нас различных телодвижений.

Упражнение «Зеркало»

Дети разделяются на пары.

Один из детей, входящих в пару, показывает какое-либо движение, а другой должен точно его скопировать, отразить как в зеркале.

Затем дети меняются ролями, упражнение повторяется.

По окончании упражнения идет обсуждение: кому больше понравилось показывать упражнения, кому повторять их, а не придумывать самому.

Упражнение «Огонь - лед»

Дети перемещаются по комнате.

По команде психолога «Лед!» дети останавливаются в той позе, в которой их застала команда, и напрягают мышцы. Когда звучит команда «Огонь» - расслабляются и совершают произвольные, спонтанные движения.

Игра повторяется несколько раз.

Оценка занятия детьми:

Эмоциональная

-понравилось/ не понравилось

-какая игра запомнилась?

-было хорошо или плохо

-с желанием выполняли упражнения

Смысловая

-почему это важно?

-зачем мы это делали?

Игра «Путаница»

Ведущий берет за руку одного из детей, тот в свою очередь берет за руку другого ребенка, этот следующего и т. п., пока все участники не будут держаться за руки.

Ведущий постоянно движется вместе с детьми, как бы заматывая клубок, пока не возникает путаница. Так создается тесный телесный контакт между участниками игры.

По команде ведущего (взмах руки и т. д.) «клубок» распадается, т. е. дети расцепляют руки.

В начале в роли ведущего выступает психолог

Практическое задание № 2. Интегрированные маркетинговые коммуникации

Задание № 1. Напишите эссе на тему

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, понимания функций, особенностей и роли ИМК для продвижения личного и фирменного бренда

Устный опрос по теме «Личный и фирменный бренд»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, умения высказывать свою точку зрения, вести дискуссию

Задание № 2. Продвижение фирменного имиджа.

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского и творческого мышления, овладеть навыками построения деловых коммуникаций

Тема 2.2. Интегрированные маркетинговые коммуникации

Практическое задание № 1. Устный опрос по теме «Краудфандинг, коворкинг, ивент-маркетинг»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

Задание №1. Организация мероприятия в стиле ивент-маркетинга

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, овладеть навыками работы в команде, навыками продвижения услуг в сфере гостеприимства и ресторанного бизнес

Тема 2.3 Основы делового протокола

Практическое задание № 1. Устный опрос по теме «Протокольный визит»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

Задание №1. Обязанности принимающей стороны

демонстрировать знание материала по программе дисциплины

Практическое задание №2. Составление программы визита для делегации

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины

и наличие самостоятельного исследовательского мышления, овладения навыками составления программы пребывания для деловой делегации

ХОД ЗАНЯТИЙ: Единый порядок организации приема иностранных граждан – официальных лиц и делегаций иностранных государств, зарубежных и международных организаций (далее – ИГОЛИД) ИГОЛИД = любой иностранный гражданин, в т.ч. абитуриент, студент другого вуза, стажер-исследователь, гостевой преподаватель, участник мероприятия (летней школы, семинара, конференции, мастер-класса, дискуссионного клуба) и т.п., посещающий кампус оффлайн.

1. Определить координатора приема, место проведения приема, составить проект программы приема, получить список ИГОЛИД с паспортными данными.

2. Не позднее 15 рабочих дней до даты приема ИГОЛИД. Служебную Записку за подписью руководителя структурного подразделения-инициатора с запросом согласования приема ИГОЛИД.

NB! В лист согласования служебной записки в обязательном порядке включается заместитель директора, курирующий международную деятельность, начальник Управления по международным связям. В лист рассылки служебной записки в обязательном порядке включается директор Центра международного сотрудничества и ведущий

3. Не позднее 10 рабочих дней до приема ИГОЛИД инициировать проект приказа о приеме ИГОЛИД / об организации мероприятия с участием ИГОЛИД.

В случае организации визита административной делегации или отдельных иностранных специалистов (цель - переговоры или участие в мероприятии, которое уже оформлено приказом, не включающим ИГОЛИД) необходимо использовать форму приказа о приеме ИГОЛИД.

В случае организации мероприятия с участием ИГОЛИД с использованием других форм приказов необходимо обязательно включить в приказ: пункт о назначении должностного лица, ответственного за организацию мероприятия / приема ИГОЛИД (декан или руководитель структурного подразделения-инициатора), а также пункт о назначении координатора приема ИГОЛИД из числа работников факультета / структурного подразделения-инициатора Программа мероприятия с участием ИГОЛИД с указанием даты, времени и места (адрес корпуса, аудитория) проведения мероприятия, состава ИГОЛИД

План мероприятий по подготовке и проведению приема ИГОЛИД

4. Не позднее 7 рабочих дней до даты начала приема ИГОЛИД передать на подпись в Управление по международным связям форму уведомления о приеме ИГОЛИД (выполнение этого пункта является условием для согласования проекта приказа заместителем директора).

5. Рекомендуются также в рабочем порядке (по email) согласовать все аспекты приема делегации (материальное и техническое сопровождение, сувенирная и презентационная продукция, фоторепортаж, освещение в СМИ, допуск в здание и т.п.)

6. В течение 7 календарных дней после завершения приема ИГОЛИД координатор приема должен направить по корпоративной электронной почте на электронный адрес директору Центра международного сотрудничества с копией ведущему специалисту Центра международного сотрудничества отчет по итогам приема.

Задание №1. «Эссе – обзор корпоративных кодексов этики ведущих российских компаний»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

Тема 2.4 Корпоративная этика

Практическое задание № 1. Устный опрос «Фазы конфликта»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины, умения вести дискуссию

Задание № 1. Тренинг по управлению конфликтом

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, овладение навыками выхода из конфликтных ситуаций, соблюдения субординации и этикетных норм делового общения

Задание № 2. Корпоративные мероприятия

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

РАЗДЕЛ 3. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА

Тема 3.1. Туризм и гостеприимство

Практическое задание № 1. Обслуживание и управление всеобщим качеством

Самостоятельная работа

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

Задание №1. Ответьте на вопросы:

1. В чем заключается вклад индустрии гостеприимства, путешествий и туризма в глобальную экономику?
2. Почему обслуживание является столь важной составляющей в индустрии гостеприимства и туризма?

Практическое задание № 2. Золотой стандарт Ритц Карлтон

Задание №1: Напишите эссе по теме «Золотой стандарт Ритц Карлтон»

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения, понимание значимости профессии и стремление качественно выполнять профессиональные задачи.

Задание: напишите мини-сочинение по теме «Золотой стандарт Ритц Карлтон». При изложении своих мыслей по поводу обозначенной темы, при аргументации своей точки зрения используйте **знания**, полученные при изучении темы, соответствующие **понятия**, а также **примеры** и собственный жизненный опыт. В качестве фактической аргументации приведите не менее двух примеров.

Практическое задание № 3. Подход к обслуживанию гостей в компании Дисней

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

ХОД ЗАНЯТИЙ: Лекция: чтобы сотрудникам было легче следовать этой миссии, в компании есть определенный набор стандартов качества, которые помогают в выборе решений по всем вопросам обслуживания клиентов. При таком подходе каждый сотрудник получает право принимать решения. Ключевые принципы Disney в приоритетном порядке: безопасность, вежливость, шоу и эффективность. Сотрудники парков развлечений должны всегда вести себя безопасно и ставить безопасность превыше всего. Они должны создавать положительный имидж и излучать энергию, быть вежливыми и уважительно вести себя со всеми гостями, а также превосходить ожидания посетителей. Актеры парка должны всегда оставаться в образе и играть свою роль. А эффективность заключается в том, чтобы разумно использовать время и ресурсы. Помимо четырех ключевых принципов, в компании есть 7 основных рекомендаций по обслуживанию гостей. Они созданы на примере семи гномов из мультфильма «Белоснежка и семь гномов» (1937 год):

Будь как Весельчак. Смотри в глаза и улыбайся.

Будь как Чихун. Радуйся и приветствуй каждого покупателя. Распространяй дух гостеприимства. Это заразно!

Не будь как Скромник. Ищи контакт с гостями!

Будь как Умник. Сразу предлагайте помощь с сервисом.

Не будь как Ворчун. Всегда следи за языком тела.

Будь как Соня. Создавай сказку и оберегай волшебные впечатления гостя.

Не будь как Простачок. Поблагодари каждого гостя!

С помощью этих руководящих принципов и стандартов Disney может обучить всех сотрудников предоставлять одинаковый уровень сервиса. Эти же принципы позволяют наделить команду полномочиями, чтобы все участники могли оказывать исключительный сервис, потому что они знают: их основная цель – создавать счастье.

Работа с гостями в Disney тщательно продумана. Бренду удалось создать репутацию и завоевать авторитет, что вряд ли получилось бы достичь без отличного сервиса. Обслуживание клиентов – ключевой компонент восприятия бренда. Клиентский сервис в компании настолько хорош, что в Институте Диснея даже преподают его как дисциплину

Система качественного обслуживания в компании "Уолт Дисней" состоит из четырех основных элементов: цели сервиса, стандарты сервиса, средства доставки, интеграция.

Цели сервиса. Искусство и науку понимания клиентов в компании "Уолт Дисней" назвали гостеологией. Информация, которую обеспечивает гостеология, служит основой для формирования системы обслуживания. По мере поступления новой информации шлифуется и улучшается качество работы с клиентами.

Система качественного обслуживания строится вокруг цели сервиса. Сама по себе цель сервиса — это просто декларация, но когда ее разделяют все сотрудники (когда они в хорошем смысле слова "зациклены" на ней), она становится движущей силой обслуживания. В компании Диснея такая цель - сотворение радости повсюду и для всех. Эта цель объединяет усилия членов труппы и моделирует стиль их поведения и отношения к гостям. Для менеджмента цель сервиса становится руководящим принципом. Степенью достижения этой цели можно измерить любое управленческое решение. Вопрос: "Принято ли оно в поддержку цели сервиса или нет?" - является лакмусовой бумажкой для менеджмента.

Стандарты сервиса. Принятые в компании стандарты устанавливают критерии деятельности, необходимой для достижения цели сервиса, и одновременно служат мерилom

качества обслуживания. В компании "Уолт Дисней" имеются четыре стандарта сервиса. В порядке важности они располагаются следующим образом: безопасность, учтивость, зрелищность и эффективность.

Средства доставки. От определения цели сервиса и его стандартов перейдем к так называемым средствам доставки качественного обслуживания, то есть к способам донести сервис до потребителей.

Все компании (не только "Уолт Дисней") пользуются тремя средствами доставки: сотрудники, место действия (постановка) и процессы.

Состав исполнителей. В последнее время многие организации начали понимать, что их сотрудники являются наиболее важным активом. Это особенно верно в системе обеспечения качественного обслуживания. Очень часто сотрудники находятся на передовой линии, то есть лицом к лицу с клиентами. И даже если они не соприкасаются с ними напрямую, то контролируют процессы, с помощью которых идет обслуживание. В тематических парках компании "Уолт Дисней" влияние труппы (сотрудников) на опыт, получаемый гостями, изучается на протяжении более 40 лет. И какова же наиболее часто называемая причина, по которой гости возвращаются еще и еще? Ответ прост - сотрудники (труппа).

"Ничто так очевидно не характеризует парки Диснея, как теплота и преданность наших сотрудников (членов труппы) в течение многих лет и признательность гостей за то, как их обслужили", - говорит исполнительный директор компании "Уолт Дисней" Майкл Эйзнер. Это заявление и полученные результаты наверняка заставили бы самого Уолта Диснея почувствовать гордость. Ведь высокопрофессиональная и дружелюбная труппа (сотрудники) всегда и с самого начала была важным элементом его видения нового типа развлекательных парков.

Подготовка персонала — это весьма существенная задача, которая начинается с введения и распространения общего, присущего всей компании, имиджа и поведенческих стандартов. В компании Дисней каждый новый сотрудник изучает подсказки по исполнению обязанностей во время своего первого рабочего опыта на месте - в рамках ориентационной программы традиций Диснея. Одним из аспектов такого обучения, с которым вы уже познакомились, является язык Диснея. Сами слова, которые используются для описания клиентов, работы, сотрудников и т.д., предполагают ожидаемый подход членов труппы к исполнению своих ролей.

Как и в других организациях, члены труппы компании "Уолт Дисней" исполняют огромное количество разнообразных ролей. Так что большая часть работы по вооружению членов труппы информацией и инструментами, которые им понадобятся, должна проводиться на рабочем месте. Это требует создания специфической для данного места культуры исполнения.

Культура исполнения — это набор поведенческих правил, манер, терминов и ценностей, которым обучают новых членов труппы, когда они приступают к работе на конкретном месте.

Общие подсказки, которые определяют поведение всех членов организации, и культура исполнения конкретной работы используются для развития мастерства и таланта труппы. Это средства, которые обеспечивают основу оценки и улучшения качества работы.

Постановка. Рассуждая по-диснеевски, ваша постановочная площадка — это любое место, где вы встречаетесь с клиентами: будь то магазин розничной торговли или больни-

ца, сайт в Интернете или телефонная станция. Обстановка, в которую попадают клиенты, с которой они сталкиваются, играет весьма важную роль в том, как они воспримут свою встречу с вашей компанией. Важность управления эффектом, производимым постановкой, может быть суммирована в двух словах: мелочей не бывает.

Приведем небольшой пример из истории компании Дисней. Джон Хенч, один из первых диснеевских "соображал" (люди, которые проектировали и строили все тематические парки), вспоминает, как искусно Дисней менял обстановку: "Я был поражен тем, как Дисней создавал что-то вроде художественной перекрестной смены декораций методом наплыва другого кадра, проходя от одного района Диснейленда к другому. Он настаивал даже на смене текстуры тротуаров на границе каждого нового участка, потому что, говорил он, "вы можете получить информацию о смене окружающей среды от подошв ваших ботинок".

В компании "Уолт Дисней" мелочей не бывает, и это значит, что каждая деталь, от дверной ручки до столовых, посылает гостям своеобразное сообщение, которое должно соответствовать теме и стандартам обслуживания.

Постановка включает в себя окружающую среду, расположенные там предметы и реализуемые процедуры, которые подчеркивают и улучшают качество окружающей среды.

Мы изучим несколько специфических способов работы с постановкой в цикле качественного обслуживания; увидим, как постановка может объединять (инкорпорировать) стандарты сервиса, как она может управлять опытом гостей и как она может обращаться к их чувствам.

Процессы. В большинстве организаций процессы представляют собой систему доставки сервиса, потому что в них задействованы и труппа, и постановка. В компании "Уолт Дисней" сервисные процессы включают в себя проведение гостей через аттракционы, регистрацию и выписку в гостиницах курорта, реакцию на непредвиденные случаи, такие как медицинские проблемы и пожары.

Точки "возгорания" имеются в каждом процессе. Это такие моменты, когда даже прекрасно настроенный процесс может дать сбой (особенно, когда несколько сотен тысяч гостей оказывают давление на его мощности), и тогда вместо того, чтобы вносить вклад в процесс, эти моменты начинают превращать хороший день вашего клиента в плохой. Невозможно полностью устранить все точки "возгорания", поэтому задача заключается в том, чтобы не допустить их превращения во взрывы.

Приведем один пример - проблему общей парковки. Гости компании "Уолт Дисней" очень часто забывают, где они оставили свой автомобиль восемь или десять часов тому назад, в самом начале долгого дня развлечений. Вместо того чтобы оставлять гостей на произвол судьбы, сотрудники парковок кое-что придумали. Так как парковки заполняются по порядку, водители трамваев стали заполнять простенький журналчик, в котором они отмечали, на какой линии парковок они работали в какое время утром. Эти сведения копируются и передаются служащим парковок в конце рабочего дня, так что, если гости помнят хотя бы время своего прибытия, служащий может им сказать, где приблизительно они оставили свой автомобиль. Точка возгорания погашена.

Устранение проколов в системе, как в случае с парковкой, является одним из вопросов, которые мы в дальнейшем будем изучать более детально. Позже мы также рассмотрим еще три вопроса, которые добавляют качества гостевому опыту: коммуникация между

труппой и гостями, или как гарантировать, что сотрудники могут решить проблемы гостей; поток гостей, или как длинна эта очередь! сервисное внимание, или как обращаться с гостями, которые не умеют пользоваться процессами сервиса.

Интеграция. Последним элементом системы качественного обслуживания является интеграция. Интеграция означает, что все элементы системы связаны в одно целое, создавая операционную систему. Труппа, постановка и процессы объединены для выполнения сервисных стандартов и достижения цели сервиса. Результат - опыт, который и является движущей силой успеха любых организаций, известных исключительным качеством своих услуг.

Интеграция — это логичный, выстроенный шаг за шагом процесс. Интеграционная матрица служит не только планом операций по достижению качественного сервиса, она может быть использована и для поиска дефектов в системе обслуживания, а также как эталон практической работы для других организаций.

Задание № 1. Подготовьте сообщение по теме: Подход к обслуживанию в компании Дисней

Практическое задание № 4. Тенденции развития гостиничного бизнеса

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины, закрепить изученный материал, продемонстрировать навыки письменной речи

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа

Задание № 1. Ответьте письменно на вопросы:

1. Опишите основные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире
2. Почему обслуживание является столь важной составляющей в индустрии гостеприимства и туризма?

Тема 3.2. Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства

Практическое задание № 1. Этические дилеммы в гостеприимстве

Дискуссия

Цель: воспитание у учащихся культуры речевого общения во время спора; формирование умения дискутировать на профессиональные темы, просто и понятно излагать свою точку зрения, убедительно ее доказывать, спокойно выслушивать доводы оппонента и т.д.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Дискуссия на тему этические дилеммы в гостеприимстве

Задание № 1: выразите свою точку зрения по следующей ситуации: Вы работаете агентом по снабжению и должны регулярно закупать скоропортящиеся продукты для сети ресторанов на сумму до 5 млн долл. Один поставщик предлагает вам взятку в виде нового автомобиля, если вы будете закупать продукты у него. Качество продуктов не хуже и не лучше, чем у других поставщиков. Примите ли вы это предложение?

Практическое задание № 2. Профессионализм и этикет

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа

Задание № 1. Письменно ответьте на вопросы:

1. Назовите три качества, благоприятных для карьеры в области гостеприимства\
2. Дайте определение этикету и объясните, как проявляется этикет в индустрии гостеприимства.

Практическое задание № 3. Возможности карьерного роста в сфере путешествий и туризма

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос на тему возможности карьерного роста в сфере туризма.

Задание № 1. Составьте возможное описание построение карьеры в сфере путешествий и туризма.

Практическое задание № 4. Карьера в ресторанной индустрии и сфере управляемых услуг

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос на тему карьера в ресторанной индустрии

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в ресторанной сфере и сфере управляемых услуг на тему карьера в ресторанной индустрии

Практическое задание № 5. Карьерный путь в отрасли услуг по размещению

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос на тему карьерный путь в отрасли услуг по размещению

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в отрасли услуг по размещению

Практическое задание № 6. Карьерные возможности в управлении клубами

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в отрасли управления клубами

Практическое задание № 7. Карьера в сфере организации конференций и выставок

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в сфере организации конференций и выставок

Практическое задание № 8. Карьера в сфере планирования совещаний, событийного менеджмента и кейтеринг-менеджмента

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в сфере в сфере планирования совещаний, событийного менеджмента и кейтеринг-менеджмента

Практическое задание № 9. Карьера в сфере отдыха, досуга, развлекательных и тематических парков, азартных игр

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в сфере отдыха, досуга, развлекательных и тематических парков, азартных игр

Практическое задание № 10. Возможности служебного роста в смежных отраслях

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Составьте описание построение карьеры в смежных отраслях

Практическое задание № 11. Стажировки, наставничество и ознакомительная практика

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Дайте определения следующим понятиям: карьера, наставник, начальная должностная позиция, ознакомительная практика, программа подготовки менеджеров, служебный рост, стажировка

Практическое задание № 12. Написание резюме

Цель: обобщение знаний по теме, умение применять теоретические знания на практике

ХОД ЗАНЯТИЯ: Написание резюме

Задание № 1. Составьте резюме на желаемую для вас позицию в сфере гостеприимства и туризма. Отрадите в вашем резюме ваши персональные данные, образование, достижения, сильные стороны.

Практическое задание № 13. Собеседование при приеме на работу

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Деловая игра по данной теме.

Задание № 1. Составьте вопросы для собеседования для проведения интервью при устройстве на работу. Проведите в парах интервью, сыграйте роль интервьюера и кандидата на рабочее место. Обсудите, что получилось, что было для вас сложно.

Тема 3.3. Туризм

Практическое задание № 1. Туристические операторы и туристические агенты

Цель: систематизация и укрепление знаний студентов, полученных при изучении, формирование умений использовать, применять, анализировать теоретические источники; формирование самостоятельности мышления, способностей к самосовершенствованию и самореализации.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа.

Задание №1: Ответьте устно на вопросы:

1. Дайте общее определение туризма и объясните, что побуждает людей путешествовать.
2. Расскажите о работе туроператора, ее специфике, связанной с ней ответственностью.

Практическое задание № 2. Социальные и культурные влияния туризма

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1:

1. Назовите положительные и отрицательные влияния туризма, которые он может оказать на развитие страны.

Практическое задание № 3. Проект «Создание проекта экотуризм в Челябинской области»

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления

ХОД ЗАНЯТИЯ: Создание презентации по данной теме

Задание № 1: Составьте маршрут проекта экотуризма в Уральском регионе. Составьте презентацию проекта

Практическое задание № 4. Тенденции в сфере туризма и путешествий

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Ответьте письменно на вопросы

1. Назовите основные тенденции в сфере туризма в 21 веке.
2. Какие виды экотуризма, по вашему мнению, можно было бы развивать в вашем регионе?

Тема 2.2 Служба обслуживания номеров

Практическое задание № 1. Управляющий отелем. Основные обязанности.

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: назовите основные должностные обязанности управляющего отелем.

Практическое задание № 2. Служба обслуживания номеров и резервирование

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа

Задание № 1. Выполните следующие задания:

1. Представьте организационную схему службы обслуживания номеров отеля.
2. Опишите основные обязанности и круг ответственности руководителя отеля и службы обслуживания номеров.
3. Как добиться, чтобы работа фронт-деска была не только интересной, но успешной?

Практическое задание № 3. Служба униформы и консьерж-служба

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Ответьте устно на поставленные вопросы:

1. Чем занимается консьерж-служба?
2. Как повысить качество работы консьержей?
3. Какие функции выполняют служащие службы униформы, каковы их обязанности?

Практическое задание № 4. Административно-хозяйственная служба

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа

Задание № 1: выполните задания письменно

1. Представьте организационную схему административно-хозяйственной службы отеля.
2. Опишите основные обязанности и круг ответственности руководителя АХЧ отеля.

Практическое задание № 5. Служба безопасности и предотвращения хищений

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа

Задание № 1. Выполните задания письменно

1. Опишите алгоритм процедуры безопасности
2. Опишите алгоритм процедуры идентификации

РАЗДЕЛ 4. СЛУЖБА ПИТАНИЯ И НАПИТКОВ

Тема 4.1. Управление службой питания и напитков

Практическое задание № 1. Кухня и рестораны отелей

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Самостоятельная работа

Задание №1: Ответьте письменно на вопросы

1. Расскажите об основных тенденциях в службе еды и напитков
2. Опишите про профессии на кухне
3. Опишите примерный рабочий день шеф-повара
4. Перечислите некоторых лучших шеф-поваров
5. Как классифицируются рестораны. Приведите примеры

Практическое задание № 2. Бары. Виды баров

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Опишите виды баров, чем они отличаются друг от друга?

Практическое задание № 3. Служба уборки помещений и мойки посуды

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Каковы возможности карьерного роста для работника службы уборки помещений и мойщика посуды?

Практическое задание № 4. Кейтеринг-служба

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Ответьте устно на вопросы:

1. Объясните различие между банкетом и кейтерингом
2. Назовите варианты расстановки стульев в помещении для проведения совещаний.

Практическое задание № 5. Обслуживание в номере

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание № 1. Расскажите об стандартах обслуживания в номерах

РАЗДЕЛ 5. РАЗМЕЩЕНИЕ

Тема 5.1. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности

Практическое задание № 1. Классификация отелей

Цель: воспитание у учащихся культуры речевого общения во время спора; формирование умения дискутировать на профессиональные темы, просто и понятно излагать свою точку зрения, убедительно ее доказывать, спокойно выслушивать доводы оппонента и т.д.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Дискуссия по данной теме

Задание № 1: выразите свою точку зрения по следующим вопросам:

1. С точки зрения карьеры, каковы преимущества и недостатки работы в каждом из типов гостиниц.

2. Если бы вы собирались работать в секторе проживания гостей, какой тип гостиницы вы предпочли бы.

Практическое задание № 2. Лучшие гостиничные сети

Цель: продемонстрировать знание материала по программе дисциплины и наличие самостоятельного исследовательского мышления, навыки самостоятельной работы и составления презентации

ХОД ЗАНЯТИЯ: Создание презентации по данной теме.

Задание №1: Выберите одну из крупнейших мировых отельных сетей. Составьте презентацию по развитию данной сети, ее отличительные особенности

Практическое задание № 3. Тенденции развития гостиничного бизнеса

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: назовите основные тенденции развития гостиничного бизнеса в 21 веке

Тема 5.2. Служба обслуживания номеров

Практическое задание №1. Управляющий отелем. Основные обязанности

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: Назовите должностные обязанности управляющего отелем. Как вы считаете какие задачи приоритетнее для управляющего.

Практическое задание №2. Служба обслуживания номеров и резервирование

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: Выполните тестовое задание:

1. Служба, которая обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг гостям, называется ... (выберите несколько вариантов ответов).

- А) служба приема и размещения
- Б) административно-хозяйственная служба
- В) служба горничных
- Г) инженерно-техническая служба
- Д) служба номерного фонда

2. Из приведенных ниже вариантов графика работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда выберите тот, в котором предусматривается «бесшовный сервис»:

	1 смена (дневная)	2 смена (вечерняя)
А)	с 7.00 до 15.30	с 15.00 до 21.30
Б)	с 8.30 до 17.00	с 17.00 до 22.00
В)	с 7.30 до 16.00	с 16.00 до 22.30

3. Каким должно быть соотношение численности горничных в 1 и 2 сменах?

- А) в 1 и 2 сменах количество горничных одинаковое
- Б) в 1 смену должно быть задействовано горничных больше, чем во 2-ю
- В) во 2 смену должно быть задействовано горничных больше, чем в 1-ю

4. Дежурный по этажу заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить?

- А) вызвать сотрудника службы безопасности и вывести посетителя из гостиницы
 Б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера
- В) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним
 Г) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть
5. Норма уборки однокомнатного занятого номера составляет ...
 А) 15-20 мин.
 Б) 25-30 мин.
 В) 35-40 мин.
 Г) 45-50 мин.
6. Норма уборки однокомнатного номера после выезда гостя составляет ...
 А) 10-20 мин.
 Б) 20-30 мин.
 В) 30-40 мин.
 Г) 40-50 мин.
7. Нормативная численность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда зависит от ...
 А) количества номеров в гостинице
 Б) перечня оказываемых гостиницей основных услуг
 В) уровня спроса на услуги гостиницы
 Г) места расположения гостиницы
8. К началу первой смены ... должна предоставить отчет о занятости номерного фонда.
 А) инженерно-техническая служба
 Б) административно-хозяйственная служба
 В) служба приема и размещения
9. В состав службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда могут входить следующие должности: ... (выберите несколько вариантов ответов).
 А) горничные
 Б) администраторы
 В) супервайзеры
 Г) сотрудники прачечной-химчистки
 Д) кассиры
 Е) швейцары
10. Основные обязанности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда заключаются в ...
 А) приеме и регистрации гостей
 Б) бронировании номеров
 В) обеспечении стандартов чистоты
 Г) обеспечении гостей питанием
11. В начале смены горничная получает лист-задание, в котором указывается следующая информация ... (выберите несколько вариантов ответов).
 А) перечень номеров, подлежащих уборке
 Б) Ф.И.О. горничной
 В) время начала и окончания рабочего дня
 Г) перечень используемых уборочных средств
 Д) вид предстоящей уборки
12. В течение смены контроль соблюдения горничными качества уборки осуществляют
 А) администраторы
 Б) швейцары
 В) портье

Г) консьержи

Д) супервайзеры

13. Международные нормы уборки составляют ... номеров

А) 10-15

Б) 12-16

В) 12-15

Г) 10-16

Практическое задание №3. Служба униформы и консьерж-служба

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: Что такое консьерж-служба? Как связаться с консьерж-сервисом? В чем преимущества консьерж-службы? Какие услуги предоставляют консьержи? Что не входит в службу униформы? Какую работу выполняет консьерж для путешественников? Сколько стоят услуги консьержей?

Практическое задание №4. Административно-хозяйственная служба

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: 1. Задачи по теме:

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как поступить горничной в этих ситуациях?

4. Опираясь на полученные теоретические знания, решите ситуационные задачи. Предложите алгоритм действия.

4.1 Вы – горничная. Что вы будете делать в случае нехватки продуктов в мини-баре?

4.2 Вы – горничная. Гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Ваши действия.

4.3 Вы – горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

4.4 Вы – горничная. Во время уборки гостиничного номера вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

4.5 Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежат полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

4.6 Вы – горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

4.7 Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.

4.8 Вы – горничная. Гость выезжает. Как вы принимаете номер?

4.9 Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Ваши действия.

4.10 Вы – горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Практическое задание №5. Служба безопасности и предотвращения хищений

Цель: обобщение знаний по теме, высказывание собственного мнения

ХОД ЗАНЯТИЯ: Устный опрос по данной теме.

Задание №1: Перечислите методы безопасности в отеле.

2.2 Задания для промежуточной аттестации

Тестовое задание для выполнения контрольной работы:

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

4. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

5. Разрешение на поселение это:

- а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- б) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- с) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- д) гарантия, что оплата произведена

6. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- а) паспорт и визу
- б) паспорт и миграционную карту
- с) визу и разрешение на въезд

д) паспорт

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Основные характеристики индустрии гостеприимства. Дать общую характеристику.
2. Золотой стандарт Ритц Карлтон
3. Тенденции развития гостиничного бизнеса
4. Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства
5. Правила составления резюме. Как вести себя на собеседовании
6. Туризм. Виды туризма
7. Тенденции в сфере туризма и путешествий
8. Классификация гостиниц.
9. Формы собственности в индустрии гостеприимства. Франчайзинг. Контрактное управление.
10. Сетевые отели. Мировой опыт
11. Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства
12. Управляющий отелем. Обязанности, функции.
13. Служба обслуживания номеров: основные задачи и функции.
14. Административно-хозяйственная служба: структура, функции, обязанности.
15. Служба питания и напитков: основные задачи и функции.
16. Кейтеринг-служба: функции, обязанности.
17. Обслуживание в номере.
18. Профессиональный этикет обслуживания.
19. Служба безопасности: основные функции.
20. Новые технологии в индустрии гостеприимства.
21. Сетевые отели. Мировой опыт. История бренда.
22. Отели-казино. Круизные лайнеры

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания кейс-задания

<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
Оригинальность оформления	1-4
Текстовый эффект	1
Рисунок, картинка	1
Автофигуры+ (если использованы различные способы заливки)	1+2
Настройка шрифта (изменение, размер начертания, читабельность)	1
Ошибка	-1
Общий вид документа (расположение на листе)	1-4
Ответы на вопросы	1-3

Кроссворд	5-3
-----------	-----

Оценка 5 – 19-22 баллов

Оценка 4 – 16-18 баллов

Оценка 3 - 11-15 баллов

Критерии оценивания выполнения заданий практических занятий

Оценка *"отлично"* – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, сделаны логически точные выводы.

Оценка *"хорошо"* – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, не все выводы логически точны и правильны.

Оценка *"удовлетворительно"* – задание выполнено в полном объеме, есть ошибки в ответах на контрольные вопросы, не все выводы правильные.

Оценка *"неудовлетворительно"* – задание не выполнено, ответов нет, выводов нет.

Критерии оценивания устного ответа

Оценка «ОТЛИЧНО»:

1. Студент дает правильный и полный (развернутый) ответ на все теоретические вопросы, последовательно их раскрывает;

2. Умеет логично и грамотно излагать собственные умозаключения и выводы, демонстрируя уверенные знания по теоретическому вопросу, ответ проиллюстрирован конкретными примерами.

3. Студент демонстрирует на высоком уровне способность выступать с сообщением и участвовать в обсуждении проблем на занятиях.

Оценка «ХОРОШО»:

1. Студент дает правильный ответ на большинство теоретических вопросов, умеет собственные умозаключения и выводы, демонстрируя знания по вопросу, ответ проиллюстрирован хотя бы одним примером.

2. Студент использовал научную, учебную литературу, но недостаточно ее систематизировал и обобщил.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Студент дает неполный ответ, демонстрируя поверхностные знания по вопросу либо дает неверный ответ.

2. Студент способен выступать с сообщением на семинарах, но при этом материал не структурирован, не обобщен в достаточной степени, а само выступление требует доработки.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Незнание значительной части программного материала.

2. Неспособность объяснить основные лингвистические категории и закономерности.

3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.

4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

5. Отсутствие навыков научного стиля изложения.

Критерии оценивания теста (контрольной работы)

Полная вервия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».

Критерии оценивания промежуточной аттестации (дифференцированного зачета)

Оценка «ОТЛИЧНО»:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы.
3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом русского языка и культуры речи.
4. Владение основными методами лингвистического анализа.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «ХОРОШО»:

1. Хорошее знание программного материала.
2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Недостаточно свободное владение основными методами лингвистического анализа.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Поверхностное усвоение программного материала.
2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов.
3. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения.
4. Наличие неточностей в употреблении терминов.
5. Неумение четко сформулировать выводы.
6. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
7. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Неспособность объяснить основные лингвистические категории и закономерности.
3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
5. Отсутствие навыков научного стиля изложения.