

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Сахарчук

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Индекс Б1.О.13.07 Работа с претензиями и рекламациями в туризме
наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 43.03.02 Туризм
шифр, наименование

Направленность (профиль)
Социальный туризм

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4 семестр 7, 8

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Разработчик ОПОП ВО: **заместитель декана факультета экономики**
место работы, занимаемая должность

Крюкова Е.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства (протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.)

на заседании Учебно-методического совета МГГЭУ
(протокол № 2 от «23» ноября 2022 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления
И.Г. Дмитриева

Начальник методического отдела
Д.Е. Гапеев

Заведующий библиотекой
В.А. Ахтырская

СОДЕРЖАНИЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	1
РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	8
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	13
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)	13
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	13
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	14
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	16
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	17
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	17
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	18
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	20
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	21
5.6 Образовательные технологии	21
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	24

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о качестве процессов оказания услуг туристской фирмы.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Получение навыков организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;
2. Приобретение навыков разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;
3. Приобретение навыков организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
4. Развитие способностей осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» реализуется в обязательной (профессиональной) части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по очной форме обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;

Правоведение;

Экономика.

Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Глобализация в туризме и гостеприимстве;

Экскурсионные продукты и программы;

Санаторно-рекреационные услуги;

Технология и организация услуг питания туристов;

Проектно-технологическая практика.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем)

Преддипломная практика

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-9, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.
			ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.
Технологии	ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
			ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.
			ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Сервис	ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
			ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
			ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Сервис	ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК- 9.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
			ПК- 9.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.
			ПК- 9.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 7 и 8 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены зачет и экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
Практические занятия	64	32	32		

Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	64	32	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	99	63	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	45	9	36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Иная контактная работа
Модуль 1 (Семестр 7)							
Раздел 1.1	33	15	18	2	8		8
Раздел 1.2	33	15	18	2	8		8
Раздел 1.3	33	15	18	2	8		8
Раздел 1.4	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	144	63	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2 (Семестр 8)							
Раздел 1.1	27	9	18	2	8		8
Раздел 1.2	27	9	18	2	8		8
Раздел 1.3	27	9	18	2	8		8
Раздел 1.4	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108	144	16	64		64

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля (пром. контроль (пром. аттест.), час
МОДУЛЬ 1 Семестр 7							
Раздел 1.	15	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Защита практического задания
Раздел 2.	15	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Защита практического задания
Раздел 3.	15	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Защита практического задания
Раздел 4.	18	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Ситуационная задача	4	Защита практического задания
Общий объем, часов	63	40		13		10	
Форма промежуточной аттестации		Зачет					
Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 2 Семестр 8							

Раздел 1.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	3	Защита практического задания
Раздел 2.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	3	Защита практического задания
Раздел 3.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	3	Защита практического задания
Раздел 4.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	3	Защита практического задания
Общий объем, часов	36	12		12		12	
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Цель: изучить теоретические основы коммуникаций в туристской индустрии и сфере гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания: коммуникации как обязательная составная часть менеджмента; процесс управления коммуникациями; стратегическое управление коммуникациями; коммуникационный менеджмент.

Тема 1. Коммуникации как обязательная составная часть менеджмента. Суть процесса управления коммуникациями.

Вопросы для самоподготовки:

1. Сформулируйте определение коммуникации.
2. В чем суть процесса управления коммуникациями?

Тема 2. Коммуникационный менеджмент

Вопросы для самоподготовки:

1. Что представляет собой стратегическое управление коммуникациями в турфирме ?
2. Дайте понятие коммуникационного менеджмента.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к разделу 1:

1. У каждого человека, живущего среди людей, есть потребности в общении, понимании и уважении. Бывают случаи, когда при общении с собеседником вас не понимают? Как вы думаете, почему?
2. Ваш клиент интересуется летним отдыхом в Финляндии. Какие цели, мотивы и интересы, по вашему мнению, могут побудить клиента к такому выбору?
3. В чем специфика делового (MICE) туризма и какую роль играет деловое общение в нем?
4. На основе теории личности Зигмунда Фрейда, получившей название психодинамическая теория личности, сформировалось одно из наиболее известных в психологии направлений, как оно называется? Какие сферы выделил З. Фрейд в психике человека, какая из них самая глубинная и значимая область разума?
5. Общение — специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми. В психологии общения выделяют три класса основных функций, назовите их и определите, что относится к средствам общения?
6. В психологии выделяют адекватный, заниженный или завышенный уровень самооценки. Как вы думаете, какие особенности в поведении могут проявиться в зависимости от характера самооценки личности?
7. Важное место в системе направленности личности принадлежит мировоззрению, убеждениям и идеалам личности. Человек имеет и потребности, в том числе социальные. Какую роль играют социальные потребности в контексте туризма и в чем они выражаются? Что значит «осознанные и неосознанные мотивы личности»?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА КОМПАНИИ

Цель: изучить основные особенности коммуникационной политики туристской организации; приобрести практические навыки профессиональным коммуникаций в туризме и гостеприимстве

Перечень изучаемых элементов содержания: коммуникационная политика: понятие, назначение; концепция коммуникационной политики

Тема 1. Коммуникационная политика: понятие, назначение. Концепция коммуникационной политики.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение коммуникационной политики с указанием источника
2. Что представляет собой концепция коммуникационной политики?

Тема 2. Связи с общественностью туристской организации

Вопросы для самоподготовки:

1. Сформулируйте основные задачи взаимодействия с внешней средой ТО и ТА
2. Как повели себя ТО и ТА в начале пандемии – обоснуйте свою оценку

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к разделу 2:

1. Вы ведете переговоры и не удовлетворены отношением партнера по бизнесу к делу или его поведением. Ваша цель — высказать критическое замечание в его адрес, не обидев партнера. Как вы это сделаете?
2. Как вы поступите в ситуации общения с людьми, присутствие которых вызывает у вас дискомфорт?
3. Рекомендуются для парной работы в аудитории. Представьте себе, что один из вас — агент туристского агентства, другой — клиент. Агент: подготовьтесь к общению с клиентом, ориентиры которого при определении туристской дестинации не ясны, задан только бюджет. Приготовьте примерные вопросы, которые вы обязательно должны задать. Клиент: у вас не слишком большой опыт путешествий, бюджет ограничен, но эта поездка для вас очень

важна, ваша цель — получить удовлетворяющую вас консультацию специалиста и соответствующее вашим представлениям туристское предложение.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И КОНКУРЕНТАМИ В ТУРИЗМЕ

Цель: получить практические навыки работы с разными типами клиентов ТО и ТА, а также навыки профессиональных коммуникаций с деловыми партнерами и конкурентами

Перечень изучаемых элементов содержания: типы клиентов по активности и эмоциональной отзывчивости; типы клиентов по В.А. Квартальному; внутренне состояние клиента; правила общения с разными типами клиентов; правила ведения деловых переговоров; работа с конкурентами; рассадка при ведении деловых переговоров

Тема 1. Типы клиентов и особенности коммуникаций

Вопросы для самоподготовки:

1. Определите свой темперамент и подумайте, что может помешать вашей реализации в туристской сфере
2. Как вы будете действовать, если клиент, который к вам пришел, вам очень неприятен

Тема 2. Ведение деловых переговоров

Вопросы для самоподготовки:

1. Что позволяет вам быть уверенным во время ведения деловых переговоров?
2. Одни из самых удачных деловых переговоров, проведенных мною – проведите анализ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к разделу 3:

1. Партнер по деловому общению вдруг потерял интерес к предмету переговоров. Вы это почувствовали при встрече и испытываете трудности в продвижении переговоров. Определите (предположите) причину такого поведения вашего партнера и наметьте план ваших дальнейших действий, направленных на продолжение делового общения.
2. Выделите качества лиц, склонных к конфликтному поведению: оценочность, излишняя критичность, гордость, заботливость, принципиальность, аккуратность, прямолинейность, правдивость, настойчивость, доброта, отзывчивость, эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение, лицемерие, уступчивость, вдумчивость, неадекватность самооценки, самолюбие, уступчивость, целеустремленность, упрямство, невоспитанность, азартность, мечтательность, несдержанность, агрессивность, авторитарность, мягкотелость, тщеславие, добросовестность, радушие, искренность, мечтательность, обаяние.
3. Какие качества личности позволяют противостоять давлению со стороны партнера в процессе делового общения? Сформулируйте и обоснуйте ваше мнение.
4. Какому типу темперамента соответствует следующая роль партнера в общении:
 - а) подчиняет своим требованиям, непреклонен, властен;
 - б) зависим в общении, незащищен, зависит от расположения партнера

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 4. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ

Цель: овладеть базовыми знаниями и умениями в области межкультурных коммуникаций

Перечень изучаемых элементов содержания: межкультурная коммуникация; причины коммуникативных барьеров; □ характерные особенности национального делового общения представителей разных культур; стили ведения переговоров представителями различных мировых культур; модель Р. Льюиса; деловая переписка

Тема 1. Стили ведения переговоров с представителями различных мировых культур

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете толерантность?
2. К какой конфессии вы принадлежите и как это отражается на вашем внешнем виде, манере поведения и т.д.

Тема 2. Деловая переписка на русском и английском языках

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете корректность в деловой переписке?
2. Оцените свой опыт ведения деловой переписки
3. Какие неформальные сокращения слов вам известны?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к разделу 4:

1. Разработайте рекомендации для специалистов-участников переговоров с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) компании. В рекомендациях опишите особенности делового общения партнеров по туристическому бизнесу и укажите, насколько велик культурный разрыв между двумя сторонами, какой механизм существует для преодоления тупиковых ситуаций, какие речевые и психологические тактики наиболее уместны, как считывать информацию о собеседнике по невербалике, в какой степени допустимы неформальные факторы, например, можно ли использовать в разговоре шутки и т.д.
2. Сравните родную культуру с чужой (по выбору) культурой, входящей в иную классификационную группу (модель Р. Льюиса) по плану: географические условия; религия; духовные ценности; отношение к пространству и времени; стили ведения переговоров; особенности невербальных средств общения.
3. Разработайте модель делового общения представителей определенной национальной культуры (цель переговоров, стиль, выбор места проведения, отношение к времени, пространству, особенности одежды, особенности риторики, тактики, аргументы, особенности невербалики).
4. Разработайте текст инструкции для молодого сотрудника по составлению делового письма, начните каждое инструктивное указание с глагола действия (в уважительной форме). Цель — помочь избежать часто встречающихся ошибок при ведении деловой корреспонденции.
5. Составьте текст делового письма с учетом требований к структуре делового письма на английском языке (задание выполняется на русском языке), текст и адресат могут быть произвольными.
6. Составьте текст мотивационного письма. Тема письма — ваше желание участвовать в программе академической мобильности в Норвежском Телемаркском университетском колледже.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4:

Форма рубежного контроля – защита практического задания

МОДУЛЬ 2. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

РАЗДЕЛ 1. КОНФЛИКТЫ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Цель: дать ясное представление о сути и назначении основных технологий и техник работы с неудовлетворенными клиентами: принятии решений в конфликтных ситуациях; управления конфликтами; а также ситуациях применения технологии LAST в туризме и гостеприимстве для их дальнейшей тренировки в учебных конкретно практических бизнес-условиях

Перечень изучаемых элементов содержания: конфликты; управление конфликтами; технологии LAST в туризме и гостеприимстве; правила общения с туристами; причины конфликтов в деловом общении; посредничество; типы конфликтных клиентов

Тема 1. Конфликты с клиентами

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие слова нельзя употреблять при общении с недовольным туристом?
2. Проанализируйте свои конфликтные ситуации и оцените свое поведение
3. Как вы думаете: могут ли конфликты принести пользу? Обоснуйте ответ

Тема 2. Конфликты с деловыми партнерами

Вопросы для самоподготовки:

1. Станет ли конфликт с деловым партнером поводом прекратить сотрудничество?
2. Проанализируйте коммуникации ТО и ТА в период пандемии. Как конфликтные ситуации повлияли на систему взаимоотношений ТО и ТА

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: практическое задание

Клиентка купила тур в Египет. По приезду оказалось, что ее отель находится не на первой береговой линии, как было обещано в путевке, а на второй. По пути на пляж ей нужно было идти по городу, переходить улицу с оживленным движением. Это ей не понравилось. С претензией она звонит в туристическую фирму

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 2 . ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ И РЕКЛАМАЦИИ В ТУРИЗМЕ

Цель: дать знания об обратной связи в виде жалоб, претензий и рекламаций клиентов в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Перечень изучаемых элементов содержания: жалобы; претензии; рекламации; принципы работы с жалобами; виды жалоб; ошибки в обработке жалоб; рекламация; претензия; технологии работы с жалобами, претензиями и рекламациями

Тема 1. Причины возникновения претензий и жалоб клиентов

Вопросы для самоподготовки:

1. Опишите ваш опыт работы с жалобами?
2. Проанализируйте свои конфликтные ситуации и оцените свое поведение

Тема 2. Технология работы с претензиями и жалобами клиентов

Вопросы для самоподготовки:

1. Станет ли жалоба на низкое качество услуги полезной? Обоснуйте ответ
2. Ф3 «Об основах туристской деятельности»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: практическое задание

Дать письменный ответ на претензию туриста

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 3 . ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ И РЕКЛАМАЦИИ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Цель: дать знания об обратной связи в виде жалоб, претензий и рекламаций клиентов в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Перечень изучаемых элементов содержания: жалобы; претензии; рекламации; принципы работы с жалобами; виды жалоб; ошибки в обработке жалоб; рекламация; претензия; технологии работы с жалобами, претензиями и рекламациями

Тема 1. Причины возникновения претензий и жалоб клиентов в гостинице

Вопросы для самоподготовки:

1. Опишите ваш опыт работы с жалобами?
2. Проанализируйте свои конфликтные ситуации и оцените свое поведение

Тема 2. Технология работы с претензиями и жалобами клиентов в гостинице

Вопросы для самоподготовки:

1. Станет ли жалоба на низкое качество услуги полезной? Обоснуйте ответ
2. Закон «О защите прав потребителей»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: практическое задание

1. В какой форме могут поступать жалобы, претензии и предложения гостей?
2. Какую информацию следует заносить в журнал регистрации жалоб и претензий?
3. Перечислите причины возникновения жалоб в различных средствах размещения.
4. Предложите решение следующих ситуаций:
если разрешение жалобы выходит за рамки полномочий работника отеля,
если в силу уважительных причин жалоба гостя не может быть удовлетворена,
если о жалобе стало известно после отъезда гостя,
если в результате рассмотрения жалобы она признана необоснованной.
5. В течение какого времени при поступлении жалобы лично или по телефону получивший сотрудник должен её решить?
6. Для чего необходимо ведение регистрационного журнала (книги отзывов и предложений)?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 4 . ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ И РЕКЛАМАЦИИ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Цель: дать знания об обратной связи в виде жалоб, претензий и рекламаций клиентов в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Перечень изучаемых элементов содержания: жалобы; претензии; рекламации; принципы работы с жалобами; виды жалоб; ошибки в обработке жалоб; рекламация; претензия; технологии работы с жалобами, претензиями и рекламациями

Тема 1. Причины возникновения претензий и жалоб клиентов в общественном питании

Вопросы для самоподготовки:

- 1.Опишите ваш опыт проживания в гостинице. Были ли у вас основания подать жалобу?
- 2.Проанализируйте свои конфликтные ситуации и оцените свое поведение

Тема 2. Технология работы с претензиями и жалобами клиентов в общественном питании

Вопросы для самоподготовки:

- 1.Какие санитарные нормы и правила общепита вам известны?
- 2.Закон «О защите прав потребителей»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: практическое задание

Подготовить жалобу в Роспотребнадзор на низкое качество блюда в ресторане, приведшее к отравлению

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

Форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, который проводится в устной форме.

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

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
		Знать: методы и технологии проектирования	Этап формирования

	работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	деятельности туристского предприятия	знаний
		Уметь: рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	Этап формирования умений
		Владеть: оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знать: статистические и другие методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта	Этап формирования знаний
		Уметь применять современные методы информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности;	Этап формирования умений
		Владеть: навыками поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Знать: процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	Этап формирования знаний
		Уметь: использовать методы бизнес - планирования	Этап формирования умений
		Владеть: предпроектным анализом, оценкой экономической эффективности проекта	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знать: мероприятия по продвижению туристского продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: проводить мероприятия по продвижению туристского продукта	Этап формирования умений
		Владеть: оценкой эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-9	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с

		<p>грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-9	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с</p>
ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-9	Этап формирования навыков и	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные</i></p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с</p>

	получения опыта.	<p><i>задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.)</i></p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
--	------------------	--	--

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

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Значение обратной связи в коммуникации.
2. Положительная обратная связь. Отрицательная обратная связь.
3. Особенности организации коммуникаций в процессе управления региональными проектами в туриндустрии.
4. Общественное мнение: понятие, значение для имиджа организации.
5. Характеристика специфики общественного мнения по критериям.
6. Конфликты в рабочем коллективе: способы разрешения и предотвращения.
7. Дресс – код в туристской организации как один из элементов эффективной коммуникации.
8. Деловой этикет.
9. Правила ведения деловой переписки
10. Работа с жалобами, претензиями и рекламациями в туризме

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. Рекомендуется для парной работы в аудитории. В ситуации делового общения вы вынуждены рассказать о рисках, с которыми может встретиться ваш партнер. Вы в данной ситуации подобным рискам не подвержены. Как вы выйдете из данного положения? Что предпримете, чтобы ваш деловой партнер не отказался сотрудничать с вами?
2. Рекомендуется для парной работы в аудитории. Вы представитель туристской фирмы, ваш партнер по переговорам — поставщик услуг. Вам нужно достичь максимальной скидки, и вы пытаетесь произвести максимально позитивное впечатление на партнера.
3. Рекомендуется для парной работы в аудитории. Ваш начальник отличается взрывным характером, часто не сдержан, крайне негативно относится к отсутствию сотрудников на работе длительный период, которым он считает любое время, когда он сам на работе, или более недели, в другой период. Вы задумали трехнедельное путешествие в Европу. Как вы будете просить об отпуске?
4. Рекомендуется для групповой работы в аудитории. Вы сотрудник службы размещения. Ваши клиенты — супружеская пара, испытывающая трудности в выборе типа размещения. Нерешительность супруга и отстраненность от решения вопроса супруги становится

проблемой. Нетерпение начинают проявлять другие гости, собравшиеся у стойки размещения и ожидающие своей очереди.

Кейс 1. Вы консультируете клиентов турагентства — супружескую пару. Клиенты проявляют нерешительность в выборе дестинации: Турция или Испания. Цена номера в выбранной категории отеля примерно одинакова. Супруга сомневается. Супруг откровенно скучает и намерен уходить. Ваша цель — побудить клиентов к выбору.

Кейс 2. Вы администратор ресторанного зала. Занят только один столик, гости громко разговаривают, требуют вас к себе несколько раз, задают много вопросов по меню, в конечном итоге меняют сделанный заказ. Ваша цель — проявить максимальную доброжелательность к клиенту, не роняя собственного достоинства.

Кейс 3. Вы рецепционист. Семья с двумя детьми школьного возраста ожидает заселения. Дети затевают шумные игры. Родители сердито их окрикивают. Ситуация начинает беспокоить других гостей, находящихся в холле. Ваша цель — диагностировать проблемы клиента, найти способ ее решения. Свободных номеров пока нет.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. *Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490605>*
2. *Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-*

534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496647>

5.1.2. Дополнительная литература

1. *Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>*
2. *Спивак, В. А. Лидерство. Практику : учебное пособие для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 361 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00898-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489502>*

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГТЭУ	База данных МГТЭУ	http://portal.mgsgi.ru/electro nnaya_biblioteka/

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

- Microsoft Windows 7 Enterprise
- Microsoft office 2010
- Яндекс.Телемост
- Яндекс.Документы
- Яндекс.Диск
- Telegram
- Discord
- Консультант Плюс
- 7-zip

5.4.3. Информационные справочные системы

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/

Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsgi.ru/elektronnaya_biblioteka/

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-

образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Работа с претензиями и рекламациями в туризме» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

При организации обучения инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

- учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;
- при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;
- в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.
- подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ;
- использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;
- обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);
- использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью) – например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- 1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);
- 2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);
- 3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету

являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Измененные пункты	Решение Учебно-методического совета
1.			