

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра туризма**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Рабочая программа дисциплины

**СЕРВИСНЫЙ ПРАКТИКУМ: САМООРГАНИЗАЦИЯ И САМОРАЗВИТИЕ**

Код УМК 95807

Утверждено  
Протокол №6  
от «21» марта 2023 г.

Пермь, 2023

## **1. Наименование дисциплины**

Сервисный практикум: самоорганизация и саморазвитие

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Сервисный практикум: самоорганизация и саморазвитие** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.02** Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

**УК.6** Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития

#### **Индикаторы**

**УК.6.1** Оценивает собственные ресурсы (временные, личностные, психологические)

**УК.6.2** Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	1
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (1 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Самоорганизация и саморазвитие**

Дисциплина формирует у обучающихся готовность к самореализации, использованию творческого потенциала, действиям в нестандартных ситуациях, готовность нести ответственность за принятые решения. Разделы дисциплины: Планирование достижения личных и производственных целей. Самоорганизация сотрудника сервисного бизнеса. Творчество в сервисной деятельности.

### **Введение в самоорганизацию и саморазвитие**

Основные принципы самоорганизации и личностного роста.

### **Планирование достижения личных и производственных целей**

Целеполагание, постановка целей в сервисной деятельности (инструменты: дерево целей, SMART, пирамида логических уровней, колесо баланса). Планирование профессионального развития и деятельности в сервисной сфере (квадрат планирования – 4 вопроса планирования)

### **Самоорганизация сотрудника сервисного бизнеса**

Самодисциплина и самомотивация работника контактной зоны (трекер привычек, мотиваторы, триггеры, создание поддерживающей окружающей среды). Управление личными ресурсами сотрудника сервисной организации (время, энергия, эмоции и др.): расстановка приоритетов, развитие, сохранение и преумножение личностных ресурсов (хронометраж трудового дня, матрица Эйзенхауэра, и др.). Стратегии саморазвития сотрудника сервисной организации. Стратегии личностного роста и развития (спиральная динамика Грейвза)

### **Творчество в сервисной деятельности**

Стрессоустойчивость и развитие творческого подхода в разрешении проблемных ситуаций в контактной зоне. Инструменты достижения ресурсного состояния и повышения уверенности в себе. Победа над страхами. Самопрезентация. Развитие креативности (создание образов, Стратегии креативных изменений (Гольфист – велосипедист, стратегия Диснея и др.). Модель успеха.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Кови, Стивен Фокус: Достижение приоритетных целей / Стивен Кови, Стив Джонс. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 163 с. — ISBN 978-5-9614-1638-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/82377>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров/Е. Н. Волк [и др.].- Москва: Дашков и К, 2019, ISBN 978-5-394-03140-3.-249.-Библиогр.: с. 247-248
3. Мэрилин, Аткинсон Достижение целей: пошаговая система / Аткинсон Мэрилин ; под редакцией М. Брандес, Т. Андриевской. — 4-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-9614-5173-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/93055>

### Дополнительная:

1. Зуб, А. Т. Управление изменениями : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 284 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00490-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/469104>
2. Кови, Стивен Семь навыков эффективных менеджеров: Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала / Стивен Кови. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 96 с. — ISBN 978-5-9614-1680-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/82488>

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

**www.service-first.ru** Основы сервиса

**srviso.ru** Основы сервисной оценки

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Сервисный практикум: самоорганизация и саморазвитие** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

Доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);

Доступ в электронную информационно-образовательной среду университета;

Офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Сервисный практикум: самоорганизация и саморазвитие**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**УК.6**

**Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>УК.6.1</b> Оценивает собственные ресурсы (временные, личностные, психологические)</p>	<p>Умеет разработать перспективный план достижения личных целей, опираясь на анализ собственных ресурсов.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Имеет слабое представление о методах планирования и методах формулирования цели. Не умеет оценить собственные ресурсы.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление о методах планирования. Знает метод формулирования цели (SMART), но затрудняется разработать план поэтапного достижения цели. Знает 1-2 метода оценки собственных ресурсов (временные, личностные, психологические), но затрудняется проиллюстрировать на примерах.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Знает методы планирования (4 и более). Умеет формулировать цели (SMART) и разработать план поэтапного достижения цели. Владеет навыками оценки собственных ресурсов (временные, личностные, психологические). Приводит примеры из литературы.</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знания методов планирования (4 и более). Умеет формулировать цели (SMART) и разработать план поэтапного достижения цели (2 и более способа). Владеет навыками оценки собственных ресурсов (временные, личностные, психологические). Приводит примеры из личного опыта</p>
<p><b>УК.6.2</b> Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-</p>	<p>Знает технологии управления временем, расстановки приоритетов и создания поддерживающей среды. Умеет применять инструменты</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Имеет слабое представление об использовании инструментов управления личными ресурсами (время, энергия, эмоции и др.). Не умеет использовать инструменты</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
менеджмент, самопрезентация)	самодисциплины и самотивации для решения задач в сервисной сфере.	<p><b>Неудовлетворител</b> для расстановки приоритетов, самотивации и восстановления ресурсов</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление об использовании инструментов управления личными ресурсами (время, энергия, эмоции и др.). Умеет использовать инструменты для расстановки приоритетов, самотивации и восстановления ресурсов (не менее двух), при этом допускает 1-2 существенные ошибки.</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует знание инструментов управления личными ресурсами (время, энергия, эмоции и др.). Умеет использовать инструменты для расстановки приоритетов, самотивации и восстановления ресурсов (не менее трех). Владеет навыками формирования обращения к аудитории на базе "Пирамиды логических уровней"</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знание инструментов управления личными ресурсами (время, энергия, эмоции и др.). Умеет использовать инструменты для расстановки приоритетов, самотивации и восстановления ресурсов (не менее трех). Иллюстрирует на собственном примере. Владеет навыками формирования обращения к аудитории на базе "Пирамиды логических уровней"</p>
<b>УК.6.2</b> Управляет собственными ресурсами (тайм- менеджмент, стресс- менеджмент, самопрезентация)	Владеет навыками самопрезентации, инструментами достижения ресурсного состояния и применения творческого подхода для решения задач в сервисной деятельности.	<p><b>Неудовлетворител</b> Имеет слабое представление о приемах и методах стрессоустойчивости и применения творческого подхода в разрешении проблемных ситуаций в контактной зоне. Не умеет применять инструменты достижения ресурсного состояния и повышения уверенности в себе. Не может продемонстрировать владение навыками творческого подхода в решении задач.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление о приемах и методах стрессоустойчивости и применения</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>творческого подхода в разрешении проблемных ситуаций в контактной зоне. Затрудняется применять инструменты достижения ресурсного состояния и повышения уверенности в себе. Владеет навыками самопрезентации. Демонстрирует владение навыками творческого подхода в решении задач. При этом совершает 1-2 существенных ошибки.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает приемы и методы стрессоустойчивости и применения творческого подхода в разрешении проблемных ситуаций в контактной зоне. Умеет применять инструменты достижения ресурсного состояния и повышения уверенности в себе. Владеет навыками самопрезентации. Демонстрирует владение навыками творческого подхода в решении задач. При этом совершает 1-2 несущественных ошибки.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знание приемов и методов стрессоустойчивости и применения творческого подхода в разрешении проблемных ситуаций в контактной зоне. Умеет применять инструменты достижения ресурсного состояния и повышения уверенности в себе. Владеет навыками самопрезентации. Демонстрирует владение навыками творческого подхода в решении задач.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>УК.6.1</b> Оценивает собственные ресурсы (временные, личностные, психологические)	Планирование достижения личных и производственных целей <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знание технологий планирования достижения личностных целей, умение оценить личностные ресурсы для достижения поставленной цели.
<b>УК.6.2</b> Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)	Самоорганизация сотрудника сервисного бизнеса <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Умеет расставлять приоритеты для достижения личной и профессиональной целей, знает инструменты самомотивации и самодисциплины.
<b>УК.6.2</b> Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)	Творчество в сервисной деятельности <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Владение навыками самопрезентации и применения творческого подхода для решения задач в сервисной деятельности

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Планирование достижения личных и производственных целей

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Цели сформулированы в соответствии с применяемым методом (соответствует всем параметрам)Формулировки пунктов планов корректны, детализированы в подпунктах, их количество позволяет раскрыть содержание цели по существу 28-30 баллов	30

Цели сформулированы в соответствии с применяемым методом (соответствует всем параметрам). При этом есть 1-2 незначительные ошибки. Формулировки пунктов планов корректны, часть из них детализированы в подпунктах, их количество позволяет раскрыть содержание цели по существу - 18-24 балла	24
Цель сформулирована в соответствии с применяемым методом (соответствует всем параметрам). При этом есть 1-2 существенные ошибки. План является простым, но не детализированным - 8-13 баллов	13
Формулировка цели не соответствует требованиям применяемого метода. План является простым, но не детализированным - 1-7 баллов	7

### **Самоорганизация сотрудника сервисного бизнеса**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Текст доклада разработан в последовательности, соответствующей секторам пирамиды логических уровней. В докладе представлены все 6 уровней (вверх и вниз по пирамиде) 28-30 баллов	30
Текст доклада разработан в соответствии с выбранной темой, но последовательность логических уровней не соблюдена. В докладе представлены не все 6 уровней (отсутствуют 2-3). 5-13 баллов	13

### **Творчество в сервисной деятельности**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
доклад производит выдающееся впечатление, в докладе участвуют все члены группы. Доклад сопровождается иллюстративным материалом, четко выстроен; представленный демонстрационный материал хорошо структурирован и полностью отражает содержание работы; все пункты разделов раскрыты полно и в соответствии со структурой; студент уверенно отвечает на все вопросы, оперируя данными исследования; показано владение специальным аппаратом. 29-40 баллов	40
Доклад рассказывается, но не объясняется суть работы; демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; не все разделы отчета представлены в полном объеме (1-2 раздела не представлены); отвечает на большинство вопросов; использованы общенаучные и специальные. 18-28 баллов термины	28
1-2 раздела рассмотрены поверхностно (1-2 не представлены); представленный демонстрационный материал не использовался в докладе или был оформлен плохо,	17

неграмотно; студент не может ответить на большинство вопросов; показано владение базовым аппаратом. 5- 17 баллов	