

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное 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 №8
от «17» марта 2020 г.

Пермь, 2020

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: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

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

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	1
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/93055.html>

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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/82488>
3. Брайан, Трейси План полета: как достичь высот, о которых вы даже не мечтали / Трейси Брайан ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией Е. Крученицкой. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 167 с. — ISBN 978-5-9614-0903-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/86764>

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-образовательную 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 компьютера 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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>УК.6.1 Оценивает собственные ресурсы (временные, личностные, психологические)</p>	<p>Умеет разработать перспективный план достижения личных целей, опираясь на анализ собственных ресурсов.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Имеет слабое представление о методах планирования и методах формулирования цели. Не умеет оценить собственные ресурсы.</p> <p align="center">Удовлетворительн 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">Хорошо 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">Отлично 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>УК.6.2 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">Неудовлетворител 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>Неудовлетворител для расстановки приоритетов, самотивации и восстановления ресурсов</p> <p>Удовлетворительн 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>Хорошо 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>Отлично 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>
УК.6.2 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>Неудовлетворител 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>Удовлетворительн Имеет представление о приемах и методах стрессоустойчивости и применения</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</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;">Хорошо</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;">Отлично</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
УК.6.1 Оценивает собственные ресурсы (временные, личностные, психологические)	Планирование достижения личных и производственных целей Письменное контрольное мероприятие	Знание технологий планирования достижения личностных целей, умение оценить личностные ресурсы для достижения поставленной цели.
УК.6.2 Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)	Самоорганизация сотрудника сервисного бизнеса Письменное контрольное мероприятие	Умеет расставлять приоритеты для достижения личной и профессиональной целей, знает инструменты самомотивации и самодисциплины.
УК.6.2 Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)	Творчество в сервисной деятельности Итоговое контрольное мероприятие	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**

Показатели оценивания	Баллы
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**

Показатели оценивания	Баллы
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	