

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Социальные технологии в гостиничном сервисе

Код модуля
1161957(1)

Модуль
Гостиничный менеджмент

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Социальные технологии в гостиничном сервисе

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Социальные технологии в гостиничном сервисе

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для	З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального	Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия

<p>эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности</p>	
<p>ОПК-6 -Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>З-1 - Характеризовать особенности, пути и средства формирования и поддержания профессиональной культуры З-2 - Обосновать роль профессиональной культуры и значимость соблюдения профессиональных этических норм для успешной профессиональной деятельности З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p>	<p>Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия</p>
<p>ПК-2 -Способен взаимодействовать с потребителями</p>	<p>З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями У-2 - Оценивать положение компании на рынке и варианты ее развития</p>	<p>Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия</p>

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	1,6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	1,10	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов	Шкала оценивания

	обучения (выполненное оценочное задание)	Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. 1. Техника и технология: определение, специфика, подходы к пониманию 2.

Сущность социальных технологий в гостиничном сервисе 3. Основные виды, формы и методы социальных технологий 4. Технологии организационно-управленческой деятельности 5. Технологии социального проектирования 6. Инновационные технологии 7. Эффективность социальных технологий. Социальная технология и риск

Примерные задания

Подготовьтесь к устному собеседованию по следующим тематикам:

-определите понятия техника и технология, укажите их сходства и отличия, приведите примеры социальных технологий в гостиничном сервисе.

-выберите метод социальной технологии, проведите с помощью него исследование потребительского рынка гостиничных услуг.

-какие инновационные технологии уже существуют в гостиничном деле, предположите свои варианты, методы.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Основные виды, формы и методы социальных технологий

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме тестирования. Студенты должны максимально правдиво смоделировать ответы на поставленные вопросы по принципу «как бы я поступил в этом случае, находясь на рабочем месте?».

1. Считаете ли Вы, что, находясь на работе, необходимо проникнуться духом «сервисмена» и, не покладая рук, стараться ради клиентов:

а) Да, считаю.

б) Нет, не считаю.

в) Старание необходимо только в пределах своих должностных обязанностей, так как я работаю по найму.

г) Степень старания должна четко соответствовать получаемой мною зарплате.

2. Надо ли, работая с клиентами гостиницы, вкладывать всю свою душу, сглаживая некоторые конфликтные ситуации или же целесообразнее обладать высоким профессионализмом, позволяющим предупреждать эти конфликты?

а) Душевное отношение к клиенту - залог коммерческого успеха гостиницы и моего личного благосостояния.

б) Работая как профессионал, я никогда не получу нарекания от начальства и не создам финансовых и других проблем для гостиницы.

в) Профессионализм не предусматривает «душевную» работу с клиентами, а основывается на формализованной технологии обслуживания.

3. Я знаю, что клиентам нравится, когда персонал приветлив и улыбочив, но:

а) Я не могу весь день улыбаться на работе.

б) У меня бывают личные проблемы, когда не до улыбок.

в) Я могу «подыгрывать» клиентам, как актер, даже когда мне совсем невесело.

г) Для моего отрешения от сложностей реальной жизни и перевоплощения необходима соответствующая зарплата, значительно большая нежели нынешняя.

д) С некоторыми клиентами я веду себя сугубо официально и строго, но к тем, которые мне симпатичны, проявляю большее внимание.

4. Организация производства в нашей гостинице:

а) Полностью удовлетворяет меня.

б) Нуждается в совершенствовании.

в) Не удовлетворяет меня

5. Я организую свою работу:
- а) Ориентируюсь только на собственные интересы.
 - б) Ориентируюсь только на интересы своего отдела.
 - в) Ориентируюсь на интересы всех подразделений гостиницы.
6. Я считаю, что моя заработная плата соответствует моей квалификации и трудолюбию:
- а) В полной мере.
 - б) Частично.
 - в) Не соответствует.
7. Я считаю, что принцип «Буду хорошим подчиненным, думая о том времени, когда я сам стану начальником»:
- а) Должен быть моим девизом.
 - б) Верен лишь отчасти, потому что получение более высокой должности зависит не только от добросовестного исполнения своих обязанностей.
 - в) Неверен, потому что мне никогда не стать начальником.
8. На профессиональном конкурсе я:
- а) Мог бы занять призовое место.
 - б) Возможно, получил бы неплохие результаты, но на первое место не рассчитываю.
 - в) Не получил бы высоких результатов из-за неумения работать напоказ.
9. Я считаю, что турбизнес это:
- а) Удовлетворение всех потребностей клиента и даже его прихотей.
 - б) Удовлетворение потребностей клиента в соответствии с произведенной оплатой.
 - в) Возможность получения клиентом как можно более широкого набора услуг
10. В зависимости от того, кто Ваш клиент, обслуживание его:
- а) Изменяется.
 - б) Не изменяется, так как все клиенты для меня равны.
11. Как Вы ведете себя с клиентами разного возраста?
- а) С молодыми клиентами я должна вести себя строже, чем с пожилыми.
 - б) Все клиенты для меня равны, иначе могут возникнуть недоразумения.
12. Пословица «Что посеешь, то и пожнешь» применима к туристскому бизнесу:
- а) В полной мере.
 - б) Отчасти.
 - в) Неприменима.
13. Любезность к клиентам и хорошее мнение клиентов о гостинице:
- а) Связаны между собой.
 - б) Связаны, между собой, но мнение клиентов о туристском сервисе определяется не только этим.
 - в) Мало связаны, так как не создана высококлассная сервисная база туризма.
14. Считаете ли Вы, что необходимо знать основные экономические показатели деятельности гостиницы, в которой вы работаете:
- а) Нет.
 - б) Да.
 - в) Необходимо частично; знания экономических показателей гостиницы в моей работе не нужны.
15. Считаете ли Вы, что необходимо знать дни рождения всех сотрудников гостиницы:

- а) да.
 - б) нет.
 - в) только близких мне людей.
16. Ваше отношение к «Правилам внутреннего трудового распорядка»:
- а) Я всегда выполняю все правила.
 - б) Бывают обстоятельства, препятствующие безусловному выполнению всех правил распорядка.
 - в) Я не строго придерживаюсь правил распорядка, но нареканий не имею.
17. Сколько сигарет вы выкуриваете в течение рабочего дня:
- а) Нисколько.
 - б) Не более 3-4.
 - в) Не более 5-6.
 - г) Около пачки.
18. Я считаю, что под моей манерой одеваться на работе подразумевается:
- а) Максимальное удобство одежды для выполнения работы.
 - б) Красота и соответствие одежды интерьеру.
 - в) Мое финансовое положение, позволяющее или не позволяющее носить в дополнение к форменной одежде те аксессуары, которые мне нравятся
 - г) Соответствие стиля и формы одежды моей должности и выполняемой работе.
19. Если в гостинице холодно, имеете ли вы право одевать поверх колготок теплые носки:
- а) Да.
 - б) Нет.
20. Считаете ли Вы, что длина юбок сотрудниц гостиницы должна быть унифицирована, например, быть на 2-3 см выше или ниже колен:
- а) Считаю.
 - б) Не считаю.
 - в) Не могу однозначно ответить, так как мода изменчива, а фигуры индивидуальны.
21. Чем бы Вы могли пожертвовать или пренебречь при дефиците денег или времени:
- а) Прической.
 - б) Макияжем (косметикой).
 - в) Модной или красивой одеждой.
 - г) Украшениями.
 - д) Ничем не могу пренебречь.
22. Считаете ли вы допустимым для мужчин – работников гостиницы, общающихся с клиентами, ношение бороды и усов:
- а) Допустимо.
 - б) Допустима аккуратно подстриженная борода и короткие усы.
 - в) Допустимо только ношение усов.
 - г) Допустимо.
23. Ваше отношение к ношению персоналом гостиницы шиньонов или париков:
- а) Это их личное дело.
 - б) Недопустимо по эстетическим и гигиеническим соображениям.
 - в) Не рекомендуется.
 - г) Возможно при выраженных дефектах волос.

24. Считаете ли Вы длину и цвет своих ногтей сугубо личным делом:
- а) Считаю.
 - б) Не считаю.
 - в) Это достаточно интимный вопрос, не подлежащий обсуждению.
25. Если вы делаете маникюр, то какой цвет ногтей вы предпочитаете на работе:
- а) Бесцветный.
 - б) Яркий гармонирующий с одеждой.
 - в) Экстравагантный (зеленый, с орнаментом и т.д.).
 - г) Я делаю маникюр, но ногти не окрашиваю.
 - д) Я не делаю маникюр.
26. Если клиенты обращаются к вам со словами «Девушка», а Вам уже за 30 лет или со словами «Женщина», а вы не достигли 35-летнего возраста, Вы:
- а) Делаете вежливое замечание клиенту, иногда сводя все к шутке.
 - б) Принимаете это обращение как должное и выполняете просьбу клиента.
 - в) Не вступаете с клиентом в полемику, однако своим поведением показываете, что он Вас оскорбил.
 - г) «Платите» ему той же монетой, заранее имея ироничный ответ.
27. Как вы относитесь к клиентам, носящим белые носки и черную обувь:
- а) Считаю, что это очень модные люди.
 - б) Не думаю, что это очень красиво, хотя, пожалуй, такой стиль – их личное дело.
 - в) Полагаю, что эти люди не отличаются изысканным вкусом.
28. Что бы Вы предпочли на работе:
- а) Удобство и легкость замшевой или матерчатой обуви.
 - б) Красоту лакированной обуви.
 - в) Не имеет значения, главное чистота обуви.
29. Какую обувь следует предпочесть для работы:
- а) Открытую.
 - б) Закрытую.
30. Как Вы относитесь к возможному требованию руководства гостиницы в летнее время работать в колготах или чулках:
- а) Это не принципиальный вопрос и мне он безразличен.
 - б) Положительно.
 - в) В общем отрицательно, так как колготки и чулки, вероятно, не будут входить в предоставляемую бесплатно униформу.
 - г) Крайне отрицательно, так как в нашем климате это невозможно.
31. Считаете ли вы обязательным для женского персонала гостиницы удаление волос на ногах:
- а) Считаю.
 - б) Не считаю.
 - в) Это личное дело женщины.
32. Можно ли сотруднице гостиницы старше 40 лет не использовать на работе даже легкий макияж:
- а) Конечно, ведь это ее личное дело.
 - б) Она не должна выделяться из остального персонала, поэтому макияж обязателен.
33. Можно ли носить на работе дорогие ювелирные украшения:
- а) Можно без ограничений.

- б) Можно, если они не вызывающе дороги.
- в) Можно, но только в случае ожидаемого прихода высокопоставленных клиентов.
- г) Нельзя.

34. Можно ли носить на работе украшения на руках:

- а) Можно не более одного простого кольца на каждой руке.
- б) Можно не более двух колец на каждой руке.
- в) Можно не более двух колец, но только на одной руке.
- г) Нельзя.

35. Можно ли на работе носить очки на цепочке:

- а) Можно
- б) Нежелательно.
- в) Нельзя.

36. Можно ли на работе носить висячие серьги:

- а) Можно.
- б) Можно, но только молодым женщинам.
- в) Можно в особо торжественных случаях.
- г) Нельзя.

37. Считаете ли Вы, что любые указания Вашего непосредственного начальника обязательны для исполнения:

- а) Да, без обсуждения.
- б) Иногда необходимо откорректировать его указания и сделать немного по-своему, так как начальник не учитывает некоторые нюансы работы.
- в) Часто его указания носят субъективный характер и не помогают устранению недостатков, поэтому можно лишь имитировать их исполнение.
- г) Прежде чем выполнять указания начальника, следует согласовать с ним все особенности предполагаемых изменений, так как отсутствие у начальника информации

о

возможных изменениях, возникающих в результате выполнения его указаний, может навлечь на вас его гнев.

38. Когда Вы здороваетесь с клиентом, нужно ли смотреть ему прямо в глаза:

- а) Да.
- б) Нет.
- в) Нужно бегло посмотреть на лицо гостя и перевести взгляд в сторону.

39. Обязательно ли улыбаться клиенту при первой встрече с ним:

- а) Да.
- б) В зависимости от Вашего расположения к нему.
- г) Не обязательно.

40. Когда на работе Вы набираете номер телефона, есть ли у Вас в голове четкий план предстоящего разговора:

- а) Есть.
- б) Не всегда.
- в) Нет.

41. Когда вы поднимаете трубку звонящего телефона, Вы говорите первые слова:

- а) Гостиница.
- б) Кто говорит?

- в) Кто Вам нужен?
 - г) Здравствуйте. Гостиница «Х». Менеджер (называете свое имя).
 - д) Слушаю.
 - е) Але.
 - ж) Говорите другие слова.
42. Считаете ли Вы, что Ваши первые слова в ответ на телефонный звонок определяют имидж гостиницы:
- а) Да.
 - б) Отчасти.
 - в) Нет, потому что имидж гостиницы это гораздо больше, чем ответ на единичный звонок.
43. Позвонив клиенту, Вы:
- а) Представляетесь от имени гостиницы.
 - б) Представляетесь собственным именем, указываете должность и название гостиницы.
 - в) Представляетесь по должности и названию гостиницы.
 - г) Представляетесь, но не всегда.
44. Находясь на рабочем месте, после какого звонка Вы обычно поднимаете телефонную трубку:
- а) Сразу после первого.
 - б) После второго-третьего, так как возможно несрабатывание связи.
 - в) Как только освобождаюсь от предшествующей звонку работы.
45. Подстраиваетесь ли Вы под темп, тембр голоса, манеру разговора Вашего незнакомого телефонного собеседника:
- а) Нет, так как я имею достаточно выраженную индивидуальность.
 - б) Смотря по обстоятельствам.
 - в) Подстраиваюсь, так как это работает на авторитет гостиницы.
46. Когда Вы закончили телефонный разговор с клиентом, как вы поступаете:
- а) Сразу кладете трубку.
 - б) Ждете коротких гудков и затем кладете трубку.
 - в) Не задумывались над этим, так как это не существенно.
47. Разговаривая с незнакомым человеком по телефону, можете ли Вы определить его примерный возраст:
- а) Да.
 - б) Нет.
 - в) Часто ошибаюсь.
48. Разговаривая с незнакомым человеком по телефону, можете ли Вы определить его профессию:
- а) Да.
 - б) Нет.
 - в) Далеко не всегда.
49. Если Вы позвонили, но во время телефонного разговора с абонентом, который знает Ваш номер, произошло разъединение, Вы:
- а) Ждете его звонка.
 - б) Звоните ему снова.
 - в) Действуете по обстоятельствам.

50. Можете ли Вы сказать, что никогда не использовали служебный телефон в личных целях:

- а) Могу.
- б) Не могу.
- в) Не желаю отвечать на это вопрос, опасаясь ухудшения результатов тестирования

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Техника и технология: определение, специфика, подходы к пониманию
2. Сущность социальных технологий в гостиничном сервисе
3. Инновационные технологии

Примерные задания

Подготовить письменное эссе с ответами на вопросы по представленной тематике:

Тема 1:

1. Техника как особый вид знания.
2. Техника как целенаправленно выработанный способ деятельности.
3. Социальная технология как область знаний.
4. Социальная технология как процессный способ осуществления деятельности.
5. Социальная технология как метод управления социальными процессами.
6. Свойства и функции социальных технологий

Тема 2:

1. Процесс становления технологий.
2. История развития социальных технологий.
3. Технология и ее роль в современном обществе.
4. Сущность социальных технологий.
5. Причины технологизации социальных процессов.
6. Сущность и значение технологий в гостиничном бизнесе.
7. Объект и предмет социальной технологизации.

Тема 3:

1. Виды инноваций.
2. Области инноваций в гостиничном сервисе.
3. Факторы отторжения нововведений.
4. Реинжиниринг как форма инновационной деятельности.
5. Тренинги креативности как социальная технология инновационной деятельности в гостиничном сервисе.
6. «Мозговой штурм» и способы его применения.
7. Синектика как вид инновационной деятельности.
8. Технология ментальных карт как способ визуализации мышления.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Социальные технологии как отрасль научного знания и учебная дисциплина
 2. Социальные технологии: сущность, понятия, типологии.
 3. Объект и предмет технологизации. Социальное пространство и время
 4. Технологический процесс: его сущность, содержание и особенности
 5. Современное понимание технологий
 6. Классификация социальных технологий
 7. Социальные технологии различных этапов социального прогресса общества: ранние этапы развития общества, индустриализм, постиндустриализм
 8. Особенности формирования и применения социальных технологий в России
 9. Управленческие технологии: модель, стадии управленческого цикла
 10. Социальные технологии и прогнозирование
 11. Структура и свойства социальной технологии.
 12. Функции социальной технологии
 13. Характеристики социальных технологий: эффективность, валидность, надежность
 14. Социальная технология как нововведение. Этапы разработки социальной технологии
 15. Принципы разработки и внедрения социальных технологий
 16. Проблемы внедрения социальных технологий
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Формирование социально-значимых ценностей	общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов» деятельность по социальной и профессиональной адаптации в вузе культурно-просветительская деятельность	Технология создания коллектива Технология «Портфолио работ» Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-6	3-2	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия