



ՀՀ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ, ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ, ՄՇԱԿՈՒՑԹԻ ԵՎ ՍՊՈՐՏԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ
«ՎԱՆԱԶՈՐԻ Հ. ԹՈՒՄԱՆՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ» ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ

Հաստատված է ամբիոնի նիստում

Էկոնոմիկայի, իրավունքի և կառավարման ամբիոն

ամբիոնի անվանումը

Ամբիոնի վարիչ Վ. Վ. Հարությունյան /Ա.Ա.Հ/

Արձանագրություն № 1

«28» օգոստոսի 2023 թ.

ԷԻԿ/բ-048, ՍԵՐՎԻՍԻ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ԷԹԻԿԵՏ

Դասիչ, դասընթացի անվանում

**ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ
ՈՒՍՈՒՄՆԱՄԵԹՈՂԱԿԱՆ ՓԱԹԵԹ**

Մասնագիտություն՝

101801.00.6, Սերվիս

/դասիչ, մասնագիտության լրիվ անվանումը/

Կրթական ծրագիր՝

101801.01.6, Սերվիսի բակալավր

/դասիչ, կրթական ծրագրի լրիվ անվանումը/

Որակավորման աստիճան՝

բակալավր

/բակալավր, մագիստրատուրա/

Ամբիոն՝

Էկոնոմիկայի, իրավունքի և կառավարման ամբիոն

/ամբիոնի լրիվ անվանումը/

Ուսուցման ձևը՝

առկա

/առկա, հեռակա/

Կուրս/կիսամյակ

առկա 4-րդ / 7-րդ

հեռակա _____ - _____

Դասախոս՝

Արինե Ստեփանյան

/անուն, ազգանուն/

Էլ. հասցե՝ arin-step88@mail.ru

Վանաձոր- 2023թ.

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1.	Դասընթացի դերը և տեղը կրթական ծրագրում	3
2.	Դասընթացի նպատակը և խնդիրները	3
3.	Դասընթացին մասնակցելու նախնական մուտքային գիտելիքները, կարողությունները և հմտությունները	4
4.	Դասընթացի կրթական վերջնարդյունքները
5.	Դասընթացի դերը կրթական ծրագրի շրջանավարտների գիտելիքների, կարողությունների և հմտությունների ձևավորման հարցում ըստ աշխատաշուկայի պահանջների
6.	Դասընթացի ծավալը, ուսումնական աշխատանքի տեսակները, արդյունքների ամփոփման ձևերը
7.	Ուսումնական աշխատանքները տեսակները
8.	Դասավանդման մեթոդներ
9.	Ուսումնառության մեթոդները
10.	Դասընթացի համառոտ բովանդակությունը, ուսումնական աշխատանքի ծավալը
11.	Ուսումնամեթոդական գրականության ապահովման քարտ
12.	Դասընթացի ուսումնամեթոդական քարտ
	12.1. Դասախոսությունների ուսումնամեթոդական քարտ
	12.2. Գործնական աշխատանքների /սեմինար պարապմունքների ուսումնամեթոդական քարտ
	12.3. Լաբորատոր աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ
	12.4. Ինքնուրույն աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ
13.	Դասընթացի նյութատեխնիկական միջոցների ապահովում
14.	Գնահատում
	14.1. Ուսանողների գիտելիքների ստուգում
	14.2. Հարցաշար
	14.3. Գնահատման չափանիշներ
15.	Դասընթացի համառոտ նկարագրիչ

ԲԱՑԱՏՐԱԳԻՐ

1. Դասընթացի դերը և տեղը կրթական ծրագրում¹.

«Սերվիսի համակարգի էթիկետ» դասընթացը կարևորվում է կառավարման բնագավառում մասնագետների պատրաստման գործընթացում, ներառված է 101801.01.6 կրթական ծրագրի ուսումնական պլանի «Հատուկ մասնագիտական» առարկաներ կրթամասում:

2. Դասընթացի նպատակը և խնդիրները.

2.1. Դասընթացի նպատակն է.

«Սերվիսի համակարգի էթիկետ » դասընթացի նպատակն է ուսանողներին համակարգված գիտելիքներ տալ սերվիս համակարգի էթիկայի կանոնների վերաբերյալ, բացահայտել հյուրասիրության համաշխարհային տնտեսության ժամանակակից միտումները:

- Սերվիսի համակարգի էթիկետի կանոնների վերաբերյալ գիտելիքների փոխանցում ուսանողներին
- Սերվիսի էթիկետի նորմերի հմտությունների ձևավորում տարբեր իրավիճակներում
- Բացահայտել հյուրընկալության էթիկայի, սերվիսի մշակույթի բարոյահոգեբանական սկզբունքները
- Էթիկայի և հյուրասիրության համաշխարհային տնտեսության ժամանակակից միտումների բացահայտում

2.2. Դասընթացի խնդիրներն են.

- Սովորեցնել սերվիսի էթիկետի տեսական հիմքերը:
- Բացատրել սերվիսի էթիկետի կանոնների օրինաչափությունները:
- Ամրապնդել ուսանողների կողմից ձեռքբերված տեսական գիտելիքները գործնական իրավիճակային խնդիրներով:
- Սովորեցնել ուսանողներին կատարել սերվիսի էթիկետի իրավիճակային վերլուծություններ և կատարել եզրահանգումներ ըստ արդյունքների:

3. Դասընթացին մասնակցելու նախնական մուտքային գիտելիքները, կարողությունները և հմտությունները

«Ազգային տնտեսության» դասընթացին մասնակցելու համար անհրաժեշտ են գիտելիքներ է և հմտություններ 101801.00.6 «Սերվիս» մասնագիտության բակալավրի կրթական ծրագրում ուսուցանվող «Սերվիսի ոլորտի տնտեսագիտություն», «Սերվիսի մենեջմենթ» դասընթացներից:

4. Դասընթացը ձևավորում է հետևյալ կրթական վերջնարդյունք(ներ)ը² և /կամ կոմպետենցիաները.

4.1. Գիտելիք: Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացը ուղղված է հետևյալ գործիքային կոմպետենցիաների (գկ) ձևավորմանը:

Պահանջներ դասընթացի յուրացման վերջնական արդյունքների նկատմամբ

¹ Ներկայացվում է դասընթացի կարևորությունը տվյալ կրթական ծրագրի խնդիրների լուծման հարցում և տեղը ուսումնական պլանում ըստ կրթարժեքների

² <http://www.vsu.am/karg/ararkayakan-nkaragir-17.pdf>

Լրացվում է «Առարկայի նկարագրի մշակման ռազմավարության» կոմպետենցիաների ցանկին համապատասխան:

4.1.1. Գիտելիք և իմացություն

Դրսևորում է սերվիսի համակարգի էթիկետի գործառնությունների և դրանց դասակարգման տարբեր մոտեցումների գիտելիք և իմացություն:

Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացն ուղղված է հետևյալ գործիքային կոմպետենցիաների (ԳԿ) ձևավորմանը

ԳԿ 3 Ցուցաբերում է սերվիսի էթիկետի կանոնների իմացություն:

ԳԿ 1 Ցուցաբերում է սպառողների ցանկությունները և սպասելիքները վեր հանելու տեսական մեթոդաբանական հիմնական մոտեցումների իմացություն:

ԳԿ 4 Ցուցաբերում է էթիկայի նորմերի և արժեքների փոխանցման գործընթացների կառավարման սկզբունքների կարողություն

ԳԿ 8 Ցուցաբերում է տեղեկատվությունը կառավարելու ունակություն

4.1.2. Հմտություններ

Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացն ուղղված է հետևյալ միջանձնային կոմպետենցիաների (ՄՁԿ) ձևավորմանը

ՄՁԿ1 քննադատական վերլուծության և ինքնաքննադատման ունակություն,

ՄՁԿ2 թիմային աշխատանք,

ՄՁԿ3 միջանձնային ունակություններ,

ՄՁԿ7 միջազգային միջավայրում աշխատելու ունակություն,

4.1.3. Հաղորդակցման, ՏՀՏ և տվյալների հետ աշխատելու կարողություններ

Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացն ուղղված է ամակարգային կոմպետենցիաների (ՀԳԿ) ձևավորմանը

ՀԳԿ1 գիտելիքները գործնականում կիրառելու կարողություն,

ՀԳԿ2 հետազոտություններ կատարելու ունակություններ,

ՀԳԿ7 այլ երկրների մշակույթների և սովորույթների իմացություն,

ՀԳԿ8 ինքնուրույն աշխատելու ունակություն,

4.2. Առարկայական կոմպետենցիաներ

4.2.1. Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացը ուղղված պետք է լինի հետևյալ առարկայական (մասնագիտական) կոմպետենցիաների (ԱԿ) ձևավորմանը:

Դասընթացի ուսումնասիրման արդյունքում(ավարտին) ուսանողը պետք է կարողանա.

ԱԿ-3 ցուցաբերել սերվիս մասնագիտության ոլորտում հետազոտությունների որակի իմացություն, ստացված հմտությունները կիրառել պրակտիկ աշխատանքներում,

ԱԿ-4 հասկանալ գիտական տեսությունների ստուգման փորձարարական և դիտարկիչ միջոցների արդյունքները՝ ստացված արդյունքները կիրառելով գործնական տարբեր աշխատանքներում,

ԱԿ-7 ցուցաբերել առարկայի ընդհանուր կառուցվածքի և առանձին մասերի միջև կապերի իմացություն,

ԱԿ-8 կիրառել սերվիս մասնագիտության տվյալ առարկային բնորոշ մեթոդները,

ԱԿ-9 ցուցաբերել սերվիս մասնագիտության ուսումնասիրման ոլորտում հետազոտությունների որակի իմացություն:

4.3. Ուսուցչական կոմպետենցիաներ (Ու)

4.3.1. Դասընթացի ուսումնասիրման արդյունքում ուսուցչական կոմպետենցիաների մասով բակալավրը պետք է տիրապետի հետևյալ կոմպետենցիաներին.

- Ու-4-առարկայական գիտելիքներին տիրապետելու կարողություն,
- Ու-5ուսուցման բարենպաստ միջավայր ստեղծելու կարողություն,
- Ու-6ժամանակը արդյունավետ օգտագործելու հմտություն,
- Ու-8 մասնագիտական կատարելագործման անհրաժեշտության գիտակցում,
- Ու-9համագործակցության միջոցով միջառարկայական խնդիրներ լուծելու կարողություն:

5. Դասընթացի դերը կրթական ծրագրի շրջանավարտների գիտելիքների, կարողությունների և հմտությունների ձևավորման հարցում ըստ աշխատաշուկայի պահանջների³.

«Ազգային տնտեսության» դասընթացից ձեռք բերված գիտելիքներն և հմտությունները շրջանավարտը կարող է կիրառել կառավարման մասնագիտական գործունեության ընթացքում, մասնագիտական հետազոտության լաբորատորիաներում աշխատելու, նաև ասպիրանտուրայում կրթությունը շարունակելու և կառավարման բնագավառում գիտական հետազոտություններ կատարելու նպատակով:

6. Դասընթացի ծավալը, ուսումնական աշխատանքի տեսակները, արդյունքների ամփոփման ձևերը

Չափանիշ	Առկա ուսուցման համակարգ	Հեռակա ուսուցման համակարգ
Դասընթացի ընդհանուր աշխատատարությունը (կրեդիտ /ընդհանուր ժամաքանակ)	3 կրեդիտ/90 ժամ	

Աշխատանքի տեսակը	Ժամաքանակ	Ժամաքանակ
Դասախոսություն	16	
Գործնական աշխատանք	20	
Մեմինար պարապմունք		
Լաբորատոր աշխատանք		
Ինքնուրույն աշխատանք	54	
Ընդամենը	90	
Ստուգման ձևը (ստուգարք/ ընթացիկ)	ստուգարք	

³ Նշվում է, թե տվյալ դասընթացի յուրացման, ամփոփման արդյունքում ձեռքբերված գիտելիքները, հմտությունները և կարողությունները աշխատաշուկայի որ բնագավառներում և ոլորտներում կարող է շրջանավարտը կիրառել

քննություն/ հանրագումարային քննություն)		
-----------------------------------------	--	--

7. Ուսումնական աշխատանքների տեսակները⁴.

- **Դասախոսությունը** դասախոսի կողմից դասընթացի ծրագրի շրջանակներում գիտական-տեղեկատվական թեմայի վերաբերյալ տրամաբանորեն կառուցված, հետևողական ու պարզ խոսքի շարադրանքն է, որի նպատակն է ուսանողին տալ համապարփակ գիտելիքներ: Դասախոսը վերլուծում, մեկնաբանում է թեմայի առավել կարևոր, դժվար ընկալելի, հանգուցային հարցերը: Դասախոսությունը ուսանողի առջև ուրվագծվող գիտական մի ճանապարհ է, որը նա կարող է միայն անցնել գիտական գրականության ընթերցանության, ուսումնական բնույթի այլ պարապմունքների և ինքնուրույն կատարած աշխատանքների շնորհիվ: Դասախոսը պետք է խթանի ուսանողի ակտիվ իմացաբանական գործունեությունը, նպաստի նրանց ստեղծագործական մտածողության ձևավորմանը: Ուսանողը նույնպես պետք է լինի դասախոսության ակտիվ մասնակից: Ուսանողը դասախոսությանը ներկայանալուց առաջ պետք է ծանոթացած լինի տվյալ դասին ներկայացվող թեմային, որպեսզի կարողանա մասնակցել ուսումնական գործընթացին:
- **Գործնական աշխատանքների** ժամանակ ուսանողը կատարում է լսարանային աշխատանք՝ դասախոսի անմիջական ղեկավարման ներքո: Գործնական պարապմունքները անցկացվում են գործնական խնդիրների լուծման, առաջադրանքների իրականացման, թեստերի, իրավիճակային վերլուծությունների, գործարար խաղերի, խմբային աշխատանքների, տնային առաջադրանքների, ուղեղային գրոհների, ինտերակտիվ ուսուցման միջոցով՝ տեսական գիտելիքները կիրառելու, գործնական ունակությունների և հմտությունների ձեռքբերման և ամրապնդման նպատակով: Դասախոսն առաջադրում է գործնական պարապմունքների թեման, նպատակը, խնդիրները, այն հարցերը, որոնք պետք է լուծել գործնական պարապմունքի ընթացքում, գործնական պարապմունքի անցկացման մեթոդները և պատասխանում է ուսանողների տված հարցերին:
- **Սեմինար պարապմունքները** խմբային պարապմունքների հիմնական տեսակներից է, որի ընթացքում ուսանողը սովորում է բանավոր շարադրել նյութը, պաշտպանել իր տեսակետները և եզրահանգումները: Սեմինարի ընթացքում ուսանողները քննարկում, պատասխանում են թեման, զեկույցները և ռեֆերատները, որոնք հանձնարարել է դասախոսը: Սեմինարին պատրաստվելու համար անհրաժեշտ է ուսումնասիրել հիմնական և լրացուցիչ գրականություն տվյալ թեմայով: Գրականության ուսումնասիրությունից և համառոտագրումից հետո պետք է կազմել պլան՝ բանավոր պատասխանի համար, ապա մտածել ելույթի բովանդակության հարցադրումների և պատասխանների մասին:
- **Լաբորատոր աշխատանքները** նպաստում են տեսական նյութի առավել լավ յուրացմանը և ամրապնդմանը: Լաբորատոր աշխատանքները նպատակ ունեն ամրապնդելու ուսումնասիրվող թեմաների տեսական դրույթները, ուսանողներին

⁴ Թողել այն տեսակը, որը տվյալ դասընթացի դասավանդման համար նախատեսված է: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

ուսուցանելու փորձարարական հետազոտությունների մեթոդները, հաղորդելու ինքնուրույն վերլուծության, տվյալների ամփոփման, լաբորատոր սարքավորումների, համակարգիչների, սարքերի, էլեկտրոնային ծրագրերի հետ աշխատելու փորձ և հմտություններ: Լաբորատոր աշխատանքն անցկացման համար ուսանողը պարտավոր է ուսումնասիրել թեմային վերաբերող տեսական նյութը (դասախոսություն, համապատասխան գրականություն) և փորձի, հետազոտության մեթոդալրժիան:

Դասախոսի հսկողությամբ ուսանողը իրականացնում է փորձը, հետազոտությունը, գրանցում է արդյունքները և կատարում (գրանցում) համապատասխան եզրակացություն

- **Ինքնուրույն աշխատանքը** ուսանողների ուսումնական, գիտահետազոտական աշխատանքն է, որն իրականացվում է դասախոսի առաջադրանքով և մեթոդական ղեկավարությամբ, բայց առանց նրա անմիջական ղեկավարության:

Ինքնուրույն աշխատանքի տեսակներն են⁵

- **Ռեֆերատ** – ուսանողների ինքնուրույն գրվող, որտեղ ուսանողը շարադրում է որևէ հարցի կամ թեմայի էությունը՝ հենվելով գրական աղբյուրների վրա (դասագրքեր, ձեռնարկներ և այլն):
- **Աշխատանքային տեսք** – նախատեսված է ուսանողների ինքնուրույն աշխատանքների համար և թույլ է տալիս գնահատել ուսումնական նյութի յուրացման աստիճանն ուսանողների կողմից

8. **Դասավանդման մեթոդներն են**⁶ հիմնահարցային դասախոսություն, դասախոսություն-երկխոսություն, դասախոսություն-քննարկում, *թեմատիկ սեմինար*, սեմինար-բանավեճ, գործնական աշխատանք՝ անհատական աշխատանք, գործնական աշխատանք՝ խմբային աշխատանք, ուսուցում գործողությամբ (action learning), իրավիճակային խնդիրների վերլուծություն, գործարար խաղեր:

9. **Ուսումնառության մեթոդներն են**⁷ մտքերի քարտեզագրում, թիմային քննարկում, իրադրությունների վերլուծություն, ակտրիթմների և հրահանգների կազմում, աղյուսակների և դասակարգման համեմատման և համակարգման սխեմաների կազմում, փորձի/հետազոտության արդյունքների վերաբերյալ եզրակացության ներկայացում....

⁵ Թողել այն տեսակը, որը տվյալ դասընթացի դասավանդման համար նախատեսված է: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

⁶ Ներկայացված են օրինակներ: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

⁷ Ներկայացված են օրինակներ: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

10. Դասընթացի համառոտ բովանդակությունը, ուսումնական աշխատանքի ծավալը՝ ըստ բաժինների և թեմաների⁸.

h/h	Թեմա (բաժին)	Ուսումնական աշխատանքի ժամաքանակն ըստ տեսակների				
		դասախոսություն	սեմինար պարապլունք	գործնական աշխատանք	լաբորատոր աշխատանք	ինքնուրույն աշխատանք
1.	Էթիկետի տեսակները և նորմերը: Ծառայությունների մշակույթը՝ որպես հասարակության նորմերի մաս:	2		2		6
2.	Ռեստորանային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները:	2		2		6
3	Հյուրանոցային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները:	2		2		6
4	Գործարար շփման էթիկետի նորմերը սերվիս համակարգում:	2		2		6
5	Խոսքի և գրավոր հաղորդակցման էթիկետը սերվիս համակարգում. համացանցի և հեռախոսի դերը, կարևորությունը, նշանակությունը և հիմնական կանոնները:	2		2		6
6	Խմիչքների մատուցման էթիկայի ձևերը և կանոնները սերվիս համակարգում:	2		2		8
7	Սերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը եվրոպական երկրներում և ԱՄՆ-ում:	2		4		8
8	Սերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը ասիական երկրներում:	2		4		8
ԸՆԴԱՄԵՆԸ		16		20		54

11. Ուսումնամեթոդական գրականության ապահովման քարտ

h/h	Անվանումը/հեղինակ	Հրատարակության տարի
Պարտադիր գրականություն (ՊԳ)		

⁸ Նման է օրացուցային պլանին

1.	Гембель П. Маркетинг взаимоотношение потребителем. М.	2002
2.	Ханвер К. Управление и организации в сфере услуг, Питер,.	2002
Լրացուցիչ գրականություն(ԼԳ)		
1.	Иленков А.П, Специфики и направления сервисном продуктами. М..	2000
2.		
Համացանցային տեղեկատվական պաշարներ (ՀՏՊ)/ Էլեկտրոնային աղբյուրներ (ԷԱ)		
1.		
2.		

12. Դասընթացի ուսումնամեթոդական քարտ

12.1. Դասախոսությունների ուսումնամեթոդական քարտ

h/h	Թեմա	Ուսումնասիրվող հարցեր	Ժամաքանակ	Գրականություն ⁹
1.	Էթիկետի տեսակները և նորմերը: Ծառայությունների մշակույթը՝ որպես հասարակության նորմերի մաս	Հյուրասիրության համաշխարհային տնտեսության զարգացման ժամանակակից միտումների ձևավորումը և առանձնատկությունները	2	ՊԳ1
2.	Ռեստորանային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները	Մարդու էության, որակական հատկանիշների ձևավորումը և զարգացումը, դրանց ճիշտ կիրառման սկզբունքները ռեստորանային ոլորտներում:	2	ՊԳ1

⁹ Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն

3.	Հյուրանոցային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները	Հյուրանոցային և զբոսաշրջության ոլորտի առանձնահատկությունները, դրանց ձևավորման նախադրյալները , սկզբունքները և կիրառման օրինաչափությունները:	2	ՊԳ1
4	Գործարար շփման էթիկետի նորմերը սերվիս համակարգում	Գործարար շփման էթիկայի էությունը, կիրառման անհրաժեշտությունը և նախապայմանները:	2	ՊԳ1
5	Խոսքի և գրավոր հաղորդակցման էթիկետը սերվիս համակարգում. համացանցի և հեռախոսի դերը, կարևորությունը, նշանակությունը և հիմնական կանոնները	Զբոսաշրջության ոլորտի ծառայողի խոսքի և գրավոր հաղորդակցման էթիկետի կանոնները և դրանց ճիշտ կիրառումը:	2	ՊԳ1
6	Խմիչքների մատուցման էթիկայի ձևերը և կանոնները սերվիս համակարգում	Հյուրանոցային ոլորտի ծառայողի վարքի կանոնները և դրանց ճիշտ կիրառումը	2	ՊԳ1
7	Սերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը եվրոպական երկրներում և ԱՄՆ-ում	Հյուրանոցային և զբոսաշրջության մշակույթի աշխարհագրական առանձնահատկությունները, դրանց ճիշտ յուրացումը և կիրառումը: Եվրոպական երկրներում և ԱՄՆ-ում հյուրասիրության կազմակերպման առանձնահատկությունները:	2	ՊԳ1
8	Սերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը ասիական երկրներում	Մերձավոր և Միջին Արևելյան երկրներում հյուրասիրության կազմակերպման առանձնահատկությունները: Հեռավոր արևելյան երկրներում հյուրասիրության կազմակերպման առանձնահատկությունները:	2	ՊԳ1

12.2. Գործնական աշխատանքների /սեմինար պարապմունքների ուսումնասիրողական քարտ

h/h	Թեմա	Ուսումնասիրվող հարցեր	Ժամաքանակ	Մտուցման ձևը	Գրականություն ¹⁰
1.	Էթիկետի տեսակները և նորմերը: Ծառայությունների մշակույթը՝ որպես հասարակության նորմերի մաս	Հյուրասիրության համաշխարհային տնտեսության զարգացման ժամանակակից միտումների ձևավորումը և առանձնատկությունները	2	բանավոր	ՊԳ1
2.	Ռեստորանային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները	Մարդու էության, որակական հատկանիշների ձևավորումը և զարգացումը, դրանց ճիշտ կիրառման սկզբունքները ռեստորանային ոլորտներում:	2	բանավոր	ՊԳ1
3	Հյուրանոցային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները	Հյուրանոցային և զբոսաշրջության ոլորտի առանձնահատկությունները, դրանց ձևավորման նախադրյալները , սկզբունքները և կիրառման օրինաչափությունները:	2	բանավոր	ՊԳ1
4	Գործարար շփման էթիկետի նորմերը սերվիս համակարգում	Ծառայությունների ոլորտի որակի գործարար շփման էթիկետի նորմերը, կիրառման անհրաժեշտությունը և նախապայմանները:	2	բանավոր	ՊԳ1
5	Խոսքի և գրավոր հաղորդակցման էթիկետը սերվիս համակարգում. համացանցի և հեռախոսի դերը, կարևորությունը,	Զբոսաշրջության ոլորտի ծառայողի խոսքի և գրավոր հաղորդակցման էթիկետի կանոնները և դրանց ճիշտ կիրառումը:	2	բանավոր	ՊԳ1

¹⁰ Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն

	նշանակությունը և հիմնական կանոնները				
6	Խմիչքների մատուցման էթիկայի ձևերը և կանոնները սերվիս համակարգում	Հյուրանոցային ոլորտի ծառայողի վարքի կանոնները և դրանց ճիշտ կիրառումը	2	բանավոր	ՊԳ1
7	Մերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը եվրոպական երկրներում և ԱՄՆ-ում	Հյուրանոցային և զբոսաշրջության մշակույթի աշխարհագրական առանձնահատկությունները, դրանց ճիշտ յուրացումը և կիրառումը: Եվրոպական երկրներում հյուրասիրության կազմակերպման առանձնահատկությունները:	4	բանավոր	ՊԳ1, ԼԳ1
8	Մերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը ասիական երկրներում	Մերձավոր և Միջին Արևելյան երկրներում հյուրասիրության կազմակերպման առանձնահատկությունները: Հեռավոր արևելյան երկրներում հյուրասիրության կազմակերպման առանձնահատկությունները:	4	բանավոր	ՊԳ1, ԼԳ1

12.3. Լաբորատոր աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ

h/h	Թեմա	Ուսումնասիրվող հարցեր	Ժամաքանակ	Ստուգման ձևը	Գրականություն ¹¹
1.					
2.					

¹¹ Հստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն

12.4. Ինքնուրույն աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ

h/h	Ինքնուրույն աշխատանքի թեմաները	Ուսումնասիրվող հարցեր	Աշխատանքի տեսակը ¹²	Ներկայացման ժամկետները	Ստուգման ձևը	Գրականություն ¹³
1.	Բիզնես Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	Բիզնես Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1
2.	Կրոնական Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	Կրոնական Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1
3.	Հյուրանոցային և ռեստորանային Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	Հյուրանոցային և ռեստորանային Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1
4	Դիվանագիտական Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	Դիվանագիտական Էթիկայի էությունը և առանձնահատկությունները	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1
5	Ջաղրոդակցման Էթիկայի էությունը, կանոնները և առանձնահատկությունները	Ջաղրոդակցման Էթիկայի էությունը, կանոնները և առանձնահատկությունները	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1
6	Էթիկայի կանոնները և նորմերը Եվրոպական երկրներում	Էթիկայի կանոնները և նորմերը Եվրոպական երկրներում	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1

¹² Տես 7-րդ կետի հինգերորդ պարբերությունը

¹³ Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն

7	Էթիկայի կանոնները և նորմերը ասիական երկրներում	Էթիկայի կանոնները և նորմերը ասիական երկրներում	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1
7	Էթիկայի կանոնները և նորմերը ԱՄՆ-ում	Էթիկայի կանոնները և նորմերը ԱՄՆ-ում	<u>Ռեֆերատ</u>	Սահմանված գրաֆիկով	գրավոր	ՊԳ1, ԼԳ1

13. Դասընթացի նյութատեխնիկական միջոցների ապահովում¹⁴

Ռեսուրսի անվանումը	Ռեսուրսի անվանումը, քանակը, նկարագրությունը (անհրաժեշտության դեպքում)
Լսարան (հատուկ կահավորմամբ)	
Նյութեր լաբորատոր աշխատանքների համար	
Մարքեր, սարքավորումներ	
Համակարգչային ծրագրեր	
Այլ	

¹⁴ Նշվում են սարք-սարքավորումների, համակարգչային ծրագրերի նկարագրությունները և քանակը, որոնք անհրաժեշտ են տվյալ դասընթացի ուսումնական գործընթացը կազմակերպելու համար

14. Գնահատում

Համալսարանում գործում է բակալավրիատի, մագիստրատուրայի և ասպիրանտուրայի ուսանողների գիտելիքների պարբերական ստուգման և գնահատման բազմագործոնային համակարգ, որի կիրառման հիմնական նպատակներն են՝

- կազմակերպել ուսումնառության համաչափ աշխատանքային գործընթաց, ապահովել գիտելիքների համակողմանի ստուգում, խթանել ուսանողի ինքնուրույն աշխատանքը,
- իրականացնել ինքնուրույն առաջադրանքների, ընթացիկ ստուգումների (ստուգարքներ և քննություններ), ուսումնական գործընթացի այլ բաղադրիչների հաշվառում հետադարձ կապի արդյունավետ մեխանիզմների ներմուծման միջոցով՝ ի նպաստ ուսումնառության գործընթացի բարելավման:

Համալսարանում գնահատման գործընթացը կանոնակարգվում է համաձայն գործող կարգի¹⁵:

14.1. Գիտելիքների ստուգման և գնահատման բաղադրիչներն են՝

- Գործնական, սեմինար և լաբորատոր աշխատանքների ընթացքում ուսանողի ակտիվության և հմտությունների հաշվառում և գնահատում ընթացիկ ստուգումների միջոցով՝ առավելագույնը 40 միավոր:
- ինքնուրույն աշխատանքների (անհատական առաջադրանքներ) հաշվառում և գնահատում առավելագույնը գումարային 20 միավոր,
- դասընթացի ենթաբաժինների և ծրագրով նախատեսված այլ առաջադրանքների կատարման և յուրացման ընթացիկ ստուգում և գնահատում կիսամյակի ընթացքում (առկա ուսուցման համակարգում ընթացիկ քննություններ կամ ստուգարքներ առավելագույնը գումարային 40 միավոր, հեռակա ուսուցման համակարգում՝ քննություն և ստուգարք՝ առավելագույնը՝ 40 միավոր):
- ստուգման արդյունքների ամփոփում գնահատման նշված բաղադրիչների արդյունքների հիման վրա և դասընթացի արդյունարար գնահատականի ձևավորում՝ առավելագույնը գումարային 100 միավոր:

14.2. Գնահատման չափանիշները¹⁶.

- Տեսական գիտելիքները.....:
- Գործնական աշխատանքները.....:
- Սեմինար պարապմունքները.....:
- Լաբորատոր աշխատանքները.....:
- Ինքնուրույն աշխատանքը.....:

¹⁵«Վանաձորի Հ. Թումանյանի անվան պետական համալսարան» հիմնադրամի ուսանողների գիտելիքների ստուգման, գնահատման և հաշվառման կանոնակարգ» (ընդունված ՎՊՀ-ի գիտական խորհրդի կողմից 30.062022թ.),

¹⁶ Լրացվում է ըստ ամբիոնի /դասախոսի որոշման

«ՎԱՆԱԶՈՐԻ Հ. ԹՈՒՄԱՆՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ»
ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ

ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՀԱՄԱՌՈՏ ՆԿԱՐԱԳՐԻՉ

Մասնագիտություն`	<u>101801.00.6, Սերվիս</u> <i>/դասիչ, մասնագիտության լրիվ անվանումը/</i>
Կրթական ծրագիր`	<u>101801.01.6, Սերվիսի բակալավր</u> <i>/դասիչ, կրթական ծրագրի լրիվ անվանումը/</i>
Որակավորման աստիճան`	<u>սերվիսի բակալավր</u> <i>/բակալավր, մագիստրատուրա/</i>

Վանաձոր 2023

Առկա ուսուցման համակարգ

Դասընթացի թվանիշը, անվանումը	ԷԻԿ/Բ-048, Սերվիսի համակարգի էթիկետ			
Դասընթացին հատկացվող կրեդիտը	3 կրեդիտ			
Ուսումնառության տարի / կիսամյակ	4-րդ տարի, 1-ին կիսամյակ			
Ժամերի բաշխումը	Լսարանային	36	Դասախոսություն	16
			Սեմինար	
			Լաբորատոր աշխատանք	
			Գործնական աշխատանք	20
	Ինքնուրույն	54		
Ընդամենը	90			
Ստուգման ձևը	ստուգարք			
Դասընթացի նպատակը	<p>«Սերվիսի համակարգի էթիկետ » դասընթացի նպատակն է ուսանողներին համակարգված գիտելիքներ տալ սերվիս համակարգի էթիկայի կանոնների վերաբերյալ, բացաայտել հյուրասիրության համաշխարային տնտեսության ժամանակակից միտումները:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Սերվիսի համակարգի էթիկետի կանոնների վերաբերյալ գիտելիքների փոխանցում ուսանողներին ▪ Սերվիսի էթիկետի նորմերի հմտությունների ձևավորում տարբեր իրավիճակներում ▪ Բացահայտել հյուրընկալության էթիկայի, սերվիսի մշակույթի բարոյահոգեբանական սկզբունքները ▪ Էթիկայի և հյուրասիրության համաշխարհային տնտեսության ժամանակակից միտումների բացահայտում 			
Դասընթացի վերջնարդյունքները	<p>Դասընթացը ձևավորում է կրթական ծրագրի հետևյալ վերջնարդյունք(ներ)ը.</p> <p>4.1. Գիտելիք: Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացը ուղղված է հետևյալ <i>գործիքային կոմպետենցիաների (գկ)</i> ձևավորմանը:</p> <p>14.2.1. Գիտելիք և իմացություն</p> <p>Դրսևորում է սերվիսի համակարգի էթիկետի գործառույթների և դրանց</p>			

	<p>դասակարգման տարբեր մոտեցումների գիտելիք և իմացություն:</p> <p>Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացն ուղղված է հետևյալ գործիքային կոմպետենցիաների (ԳԿ) ձևավորմանը</p> <p>ԳԿ 3 Ցուցաբերում է սերվիսի էթիկետի կանոնների իմացություն:</p> <p>ԳԿ 1 Ցուցաբերում է սպառողների ցանկությունները և սպասելիքները վեր հանելու տեսական մեթոդաբանական հիմնական մոտեցումների իմացություն:</p> <p>ԳԿ 4 Ցուցաբերում է էթիկայի նորմերի և արժեքների փոխանցման գործընթացների կառավարման սկզբունքների կարողություն</p> <p>ԳԿ 8 Ցուցաբերում է տեղեկատվությունը կառավարելու ունակություն</p> <p>4.1.2 Հմտություններ</p> <p>Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացն ուղղված է հետևյալ միջանձնային կոմպետենցիաների (ՄՁԿ) ձևավորմանը</p> <p>ՄՁԿ1 քննադատական վերլուծության և ինքնաքննադատման ունակություն,</p> <p>ՄՁԿ2 թիմային աշխատանք,</p> <p>ՄՁԿ3 միջանձնային ունակություններ,</p> <p>ՄՁԿ7 միջազգային միջավայրում աշխատելու ունակություն,</p> <p>4.1.3. Հաղորդակցման, ՏՀՏ և տվյալների հետ աշխատելու կարողություններ</p> <p>Դասընթացի ուսումնասիրման գործընթացն ուղղված է ամակարգային կոմպետենցիաների (ՀԳԿ) ձևավորմանը</p> <p>ՀԳԿ1 գիտելիքները գործնականում կիրառելու կարողություն,</p> <p>ՀԳԿ2 հետազոտություններ կատարելու ունակություններ,</p> <p>ՀԳԿ7 այլ երկրների մշակույթների և սովորույթների իմացություն,</p> <p>ՀԳԿ8 ինքնուրույն աշխատելու ունակություն,</p>
<p>Դասընթացի բովանդակությունը</p>	<p>Թեմա 1 Էթիկետի տեսակները և նորմերը: Ծառայությունների մշակույթը՝ որպես հասարակության նորմերի մաս:</p> <p>Թեմա 2 Ռեստորանային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները:</p> <p>Թեմա 3 Հյուրանոցային էթիկետի առանձնահատկությունները և կանոնները:</p> <p>Թեմա 4 Գործարար շփման էթիկետի նորմերը սերվիս համակարգում:</p> <p>Թեմա 5 Խոսքի և գրավոր հաղորդակցման էթիկետը սերվիս համակարգում. համացանցի և հեռախոսի դերը, կարևորությունը, նշանակությունը և հիմնական կանոնները:</p> <p>Թեմա 6 Խմիչքների մատուցման էթիկայի ձևերը և կանոնները</p>

	<p>սերվիս համակարգում:</p> <p>Թեմա 7 Սերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը եվրոպական երկրներում և ԱՄՆ-ում:</p> <p>Թեմա 8 Սերվիս համակարգի էթիկետի նորմերը ասիական երկրներում:</p>
<p>Գնահատման մեթոդները և չափանիշները</p>	<p>15. Գնահատում</p> <p>Համալսարանում գործում է բակալավրիատի, մագիստրատուրայի և ասպիրանտուրայի ուսանողների գիտելիքների պարբերական ստուգման և գնահատման բազմագործոնային համակարգ, որի կիրառման հիմնական նպատակներն են՝</p> <p>կազմակերպել ուսումնառության համաչափ աշխատանքային գործընթաց, ապահովել գիտելիքների համակողմանի ստուգում, խթանել ուսանողի ինքնուրույն աշխատանքը,</p> <p>իրականացնել ինքնուրույն առաջադրանքների, ընթացիկ ստուգումների (ստուգարքներ և քննություններ), ուսումնական գործընթացի այլ բաղադրիչների հաշվառում հետադարձ կապի արդյունավետ մեխանիզմների ներմուծման միջոցով՝ ի նպաստ ուսումնառության գործընթացի բարելավման:</p> <p>Համալսարանում գնահատման գործընթացը կանոնակարգվում է համաձայն գործող կարգի¹⁷:</p> <p>15.1. Գիտելիքների ստուգման և գնահատման բաղադրիչներն են՝</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Գործնական, սեմինար և լաբորատոր աշխատանքների ընթացքում ուսանողի ակտիվության և հմտությունների հաշվառում և գնահատում ընթացիկ ստուգումների միջոցով՝ առավելագույնը 40 միավոր: ▪ ինքնուրույն աշխատանքների (անհատական առաջադրանքներ) հաշվառում և գնահատում առավելագույնը գումարային 20 միավոր, ▪ դասընթացի ենթաբաժինների և ծրագրով նախատեսված այլ առաջադրանքների կատարման և յուրացման ընթացիկ ստուգում և գնահատում կիսամյակի ընթացքում (առկա ուսուցման համակարգում ընթացիկ քննություններ կամ ստուգարքներ առավելագույնը

¹⁷«Վանաձորի Հ. Թումանյանի անվան պետական համալսարան» հիմնադրամի ուսանողների գիտելիքների ստուգման, գնահատման և հաշվառման կանոնակարգ» (ընդունված ՎՊՀ-ի գիտական խորհրդի կողմից 30.062022թ.),

	<p>գումարային 40 միավոր, հեռակա ուսուցման համակարգում՝ քննություն և ստուգարք՝ առավելագույնը՝ 40 միավոր):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ստուգման արդյունքների ամփոփում գնահատման նշված բաղադրիչների արդյունքների հիման վրա և դասընթացի արդյունարար գնահատականի ձևավորում՝ առավելագույնը գումարային 100 միավոր: <p>15.2. Ուսանողների գիտելիքների ստուգում. Դասընթացն ամփոփվում է ստուգարքով:</p>
<p>Գրականություն</p>	<p>Պարտադիր-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Гембель П. Маркетинг взаимоотношение потребителем. М. 2002 2.Ханвер К. Управление и организации в сфере услуг, Питер,. 2002 <p>Լրացուցիչ-</p> <p>Иленков А.П, Специфики и направления сервисном продуктами. М.. 2000</p>