

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
И.о. декана факультета социально-
культурного сервиса и туризма
к.э.н., доцент Иволга А.Г.

« 20 » мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.08 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Сервис гостинично - ресторанных, спортивных,
развлекательных комплексов**

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, а также знакомство с перспективами развития гостиничного дела в различных регионах России и других странах мира.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	ПК-1.1 Способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	Знания: особенности формирования клиентурных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
		Умения: учитывать потребности потребителя в процессе формирования и предоставления гостиничных услуг
		Навыки и/или трудовые действия: навыками участия в сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 «Сервисная деятельность» является дисциплиной базовой части и является обязательной к изучению дисциплиной.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 3 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 2 курсе.

Для освоения дисциплины «Сервисная деятельность» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения школьных гуманитарных и общественных дисциплин, таких как история и обществознание, а также дисциплины 2 семестра: «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг».

Освоение дисциплины Б1.В.08 «Сервисная деятельность» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Техника и технология сервисной деятельности;
- Организация работы АХС в гостинице;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса;
- Организация гостиничного бизнеса;
- Организация и технология работы гостиничных служб.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.08 «Сервисная деятельность» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	144/4	18	36	-	54	36	ЭКЗАМЕН
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	144/4	-	-	-	-	2	0,25

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	144/4	4	10	-	121	9	ЭКЗАМЕН, контрольная работа
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		4	10	-	121	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
2	144/4	-	-	-	-	2	0,25

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
			Лекции	Практические				
				Лабораторные				

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Семинарские занятия		Лабораторные	Самостоятельная работа			
			Лекции	Практические					
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1
2	Вопросы истории развития сервисной деятельности в России	12	2	4	-	6	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1
3	Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1
4	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности	12	2	4	-	6	Решение практико-ориентированной задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1
5	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1
6	Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)	12	2	4	-	6	Кейс-задача	Комплект кейс-задач	ПК-1.1
7	Разновидности услуг и их характеристика	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Семинарские занятия		Лабораторные	Самостоятельная работа			
			Лекции	Практические					
8	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием	8	2	2	-	4	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1
9	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности	12	-	6	-	6	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1
10	Особенности жизненного цикла услуги	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1
	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	36	Экзамен	Вопросы и задания к экзамену	ПК-1.1
	Итого	144	18	36	-	54			

Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	14	2	2	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1
2	Вопросы истории развития сервисной деятельности в России	12	-	2	-	10	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1
3	Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом	12	-	-	-	12	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1
4	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности	12	2	-	-	10	Решение практико-ориентированной задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1
5	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	12	-	-	-	12	Решение практико-ориентированной задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1
6	Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)	14	-	4	-	10	Кейс-задача	Комплект кейс-задач	ПК-1.1
7	Разновидности услуг и их характеристика	12	-	-	-	12	Решение практико-ориентированной задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-1.1

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
8	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием	10	-	-	-	10	Тестирование	Комплек т тестовых заданий	ПК-1.1
9	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности	12	-	-	-	12	Деловая игра	Комплек т тестовых заданий	ПК-1.1
10	Особенности жизненного цикла услуги	12	-	1	-	11	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	9	-	1	-	8	Контрольная работа (аудиторная)	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
		9	-	-	-	9	Экзамен	Вопросы и задания к экзамену	
	Итого	144	4	10	-	121			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. Занятий/практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (лекция-визуализация)	Распределение занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах	2/2/2	2/2/2	-
Вопросы истории развития сервисной деятельности в России (лекция-визуализация)	Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Особенности развития сервисной деятельности в современной России	2/2/2	-	-
Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом	Потребностно-мотивационная сфера человека. Направленность личности. Понятие мотива, мотивации. Общая характеристика потребностей. Классификация потребностей	2/-/2	-	-
Понятие «контактной зоны» как сферы	Определение сервиса как услуги. Экономическая сущность сервисной	2/-/2	2/-/2	-

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. Занятий/практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности	деятельности. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Некоторые аспекты теоретического анализа сервисной деятельности. Теории управления сервисом			
Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	Процесс обслуживания потребителей. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача	2/-/2	-	-
Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)	Сервисная деятельность в экономическом и общественном развитии. Международный обмен услугами. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия	2/-/2	-	-
Разновидности услуг и их характеристика	Научный анализ, классификация услуг и сервисной деятельности. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Формы обслуживания и показатель затрат времени	2/-/2	-	-
Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием	Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент	2/-/2	-	-
Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности	Процесс обслуживания потребителей. Главные требования к работнику сервиса. Прогрессивные формы обслуживания	-	-	-
Особенности жизненного цикла услуги	Пять фаз жизненного цикла услуги. Жизненные циклы товаров и услуг. Меры, обеспечивающие получение прибылей через	2/-/2	-	-

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. Занятий/практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
	умелое ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла как товара, так и услуг. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг. Характеристики фаз жизненного цикла продукта			
Итого		18/4/18	4/2/4	-

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме *

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях/практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	Очно-заочная форма
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2/-/2	2/-/2	-
Вопросы истории развития сервисной деятельности в России	<u>Практическое занятие.</u> Вопросы истории развития сервисной деятельности в России (<i>анализ конкретных ситуаций</i>)	4/2/2	2/2/2	-
Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом	<u>Контрольная работа № 1.</u>	4/-/2	-	-
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности	4/-/4	-	-
Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2/-/2	-	-
Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)	<u>Практическое занятие.</u> Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса) (<i>кейс-задача</i>)	4/2/4	4/2/2	-

Разновидности услуг и их характеристика	<u>Контрольная работа № 2.</u>	4/-/4	-	-
Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием	<u>Практическое занятие.</u> Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием	2/-/2	-	-
Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности (<i>деловая игра</i>)	6/2/6	-	-
Особенности жизненного цикла услуги	<u>Контрольная работа № 3.</u>	4/-/4	1/-/1	-
	<u>Контрольная работа (аудиторная)</u>	-	1/-/1	-
Итого		36/6/36	10/4/10	-

*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

5.3. Лабораторные занятия не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной	к текущему контролю	к промежуточной
Подготовка к собеседованиям	8	-	21	-
Подготовка к решению практико-ориентированной задачи	6	-	34	-
Подготовка к кейс-задаче	6	-	10	-
Подготовка к деловым играм	12	-	22	-
Подготовка к тестированиям	4	-	22	-
Подготовка к контрольным работам в виде контрольных точек	18	-	8	-
Подготовка к контрольной работе	-	-	-	4
Подготовка к экзамену	-	36	-	9
ИТОГО	54	36	117	13

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Сервисная деятельность» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Сервисная деятельность»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Сервисная деятельность»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Сервисная деятельность»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	1,2	1,3	http://quality.eup.ru/book_main.html
2	Вопросы истории развития сервисной деятельности в России	2,4	1,2,3	http://www.4tivo.com/educatio
3	Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом	1,2	2,3,4	-
4	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности	3,4	3,4,5,6	-
5	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2,3	1,4,5,6	www.gsk.ru
6	Предприятия, оказывающие услуги	1,4	2,3,5,6	www.gsk.ru

	населению (сферы сервиса)			
7	Разновидности услуг и их характеристика	1,2,4	2,3,6	-
8	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием	1,2,3	1,2,3	-
9	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности	1,3,4	1,3,4,6	-
10	Особенности жизненного цикла услуги	1,2,4	2,3,4,6	-

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность»

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

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом					+					
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							+			
	Спортивно-оздоровительный сервис				+						
	Техника и технологии сервисной деятельности					+					
	Организация и технология работы гостиничных служб						+				
	Основы санаторно-курортного дела							+			
	Организация работы АХС в гостинице						+				
	Сервисная деятельность			+							
	Организация сервисной деятельности				+						

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	объектов сельского туризма													
	Организация обслуживания в сфере общественного питания										+			
	Основы деятельности предприятия питания										+			
	Качество гостинично-ресторанных услуг										+			
	Организационно-управленческая практика									+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										+			
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы													

Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом			+		
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг				+	
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб			+		
	Основы санаторно-курортного дела				+	
	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Сервисная деятельность		+			
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания				+	

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
	Основы деятельности предприятия питания				+	
	Качество гостиничных услуг				+	
	Организационно-управленческая практика		+			
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Б1.В.08 Сервисная деятельность» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Б1.В.08 Сервисная деятельность» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	20
2.	Контрольная работа № 2 по темам 4-7	20
3.	Контрольная работа № 3 по темам 8-10	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (max 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

- **1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия, обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам опросов в ходе собеседований, по результатам выполнения тестового задания и практико-ориентированной задачи, а также по качеству прохождения деловых игр и кейс-задачи по дисциплине.

2 балла – за ответ на собеседовании (max – 4 балл за 2 собеседование).

Баллы за собеседование складываются следующим образом:

2 балла:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;

- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;

- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

1 балл:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются фактические неточности;

- грамотное изложение материала и логичный стиль изложения;

- использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;

- неясность и примитивность изложения материала;

- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1 балл (умения) – за прохождение деловой игры (max – 2 балла за 2 игру).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 1балл:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;

- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;

- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 0,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,25 балла:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

3 балла (навыки) – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 3 баллов за 1 игру**).

Баллы за выполнение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 3 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 2-1,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

3 баллов – за выполнение кейс-задачи (max – 3 балла за 1 кейс-задачу).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 3 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 2,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 2 балла:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 1 и менее баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

3 балла (знания) – за выполнение теста (max – 3 балла за 1 тест).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

3 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения

Критерии оценки ответа на задание (знания, умения, навыки):

30-25 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

24-20 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

19-15 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

14-10 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

9-5 баллов – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Доклад – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (оценка знаний)	до 5
Теоретический вопрос №2 (оценка знаний)	до 5
Задача (оценка умений и навыков)	до 6
Итого	16

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами

дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:
для экзамена:

- «отлично» – от 85 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 70 до 84 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 55 до 69 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 54 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (**маx 60 баллов**), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы за подготовку статьи (**маx 15 баллов**).

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (маx 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

1 балл – за ответ на собеседовании (максимум - 2 балла за 2 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

1 балл:

– излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы; грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения; проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0,5 балла:

– усвоение основного материала недостаточно высокое; материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки; при ответах на вопросы изложение большей части материала.

0 баллов:

– усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1 балл – за выполнение теста (максимум – 2 балла за 2 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

1 балла:

– выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

0,5 балла:

– выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

0,25 баллов:

– выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

0 баллов:

– выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

2,5 балла – за прохождение деловой игры (максимум - 5 баллов за 2 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

2,5 балла

– за оцененные на «отлично» исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные преподавателем задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

2 балла:

- за оцененные на «хорошо» полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные преподавателем вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

1 балл:

- за оцененные на «удовлетворительно» в основном правильные ответы на все поставленные преподавателем вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1 балл – за решение практико-ориентированной задачи (максимум – 3 балла за 3 задачи).

Баллы за решение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

1 балл

– задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

0,5 балла

– задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

0 баллов

– задача не решена.

1 балла (знания и умения) – за решение кейс-задачи (максимум – 1 балла за 1 задачу).

Баллы за решение кейс-задачи складываются следующим образом:

1 балл

– даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

0,5 балла

– даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

0,25 балла

– даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

0 баллов

– усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Контрольная работа направлена на проверку результатов обучения по заданным компетенциям и включает два теоретических вопроса (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы обучения

Критерии оценки ответа на задание (знания, умения, навыки):

30-25 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

24-20 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

19-15 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

14-10 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

9-5 баллов – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценки ответа на практическое задание (*уметь, владеть*):

Задание 1.

10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

7 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

5 баллов. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Задание 2.

10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

7 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

5 баллов. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку доклада (не более 15 баллов).

Доклад – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Критерии оценки посещения лекционных занятий

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседования и качеству выполнения расчетно-графического задания, расчетного задания и кейс задачи по дисциплине.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (оценка знаний)	до 5
Теоретический вопрос №2 (оценка знаний)	до 5
Задача (оценка умений и навыков)	до 6
Итого	16

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:
для экзамена:

- «отлично» – от 85 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 70 до 84 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 55 до 69 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 54 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

7.3 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

Вопросы для собеседования

Тема: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
5. Распределение занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
8. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
9. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
10. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема: Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

1. Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса.
2. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
3. Спектр услуг и алгоритм сервисного процесса в сфере услуг.
4. Управление качеством сервиса и услуг, теория и практика.

5. Позиционирование фирм в сфере бизнеса, сущность и эффективность.
6. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
7. Конкуренция и ее проявление в сфере сервиса.
8. Процесс обслуживания потребителей.
9. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача.
10. Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности.

Тема: Особенности жизненного цикла услуги.

1. Пять фаз жизненного цикла услуги.
2. Жизненные циклы товаров и услуг.
3. Меры, обеспечивающие получение прибылей через умелое ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла как товара, так и услуг.
4. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
5. Характеристики фаз жизненного цикла продукта

Типовая кейс-задача

Кейс 1. Развитие сферы сервиса как закономерность мирового прогресса и условие выхода из кризиса (в рамках темы: «Предприятия ,оказывающие услуги населению (сферы сервиса)»).

Преодоление внутреннего социально-экономического кризиса в России, а также формирование условий для принятия активного участия в решении общечеловеческих проблем требует определения конкретных путей создания в кратчайшие сроки конкурентоспособной, стабильно развивающейся национальной экономики на основе изучения опыта развития передовых стран мира и с учетом исторических особенностей развития нашей страны.

Опыт социально-экономического развития ведущих стран показывает, что переход мирового сообщества на качественно новый уровень связан с мобилизацией интенсивных источников роста, прежде всего- с усилением роли человеческого фактора, с формированием работника нового качества, что невозможно без развития сферы сервиса. Подход к работнику с позиции "человеческого капитала" изменил модель общества, обеспечив переход к информационному обществу, где главной движущей силой, способной обеспечить прогресс является человек творческий, с высокой степенью профессиональной подготовки, имеющий возможность в полной мере раскрыть свои способности, получить признание общества и утвердить себя как личность. Это требует того, чтобы в фонд жизненных средств работника неизбежно входил комплекс услуг, в частности, услуги социальные (образование, здравоохранение, услуги по охране имущества и личности и т.д.); услуги личные (рекреационные, досуговые, бытовые и т.д.);

услуги деловые (консалтинговые, финансово-кредитные, информационные), услуги социально-культурные, связанные с развитием духовной сферы, которые формируют и сохраняют рабочую силу как источник всех стоимостей. Особенностью модели современного общества с развитой стабильной экономикой является оптимальное соотношение между материальным производством и сферой сервиса, так как расширение сферы сервиса есть не только результат, но и важный фактор роста материального производства, социального и духовного прогресса общества в целом.

В последние десятилетия в развитых странах мира сфера сервиса развивается быстрее материального производства, к настоящему времени она выросла в крупнейший сектор экономики. Даже без транспорта и связи (технико-экономические характеристики их развития ближе к материальному производству) на сферу услуг в США приходится около 70% работающих, в Великобритании, Франции, Японии, Германии-60% и выше. В США доля капиталовложений в сферу услуг в общем их объеме (без расходов на жилищное строительство) находится на уровне 30%, в Великобритании – 40%. В РФ эти цифры значительно меньше.

Услуги, ориентированные на домашнее хозяйство и услуги личного характера в развитых странах, имеют долю в ВВП 20-25%, на транспорт и внедомашнее питание приходится 6-10%, на государственные услуги 15-23%. Кроме этого, очевидно изменение структуры объема платных услуг населению.

Долговременная тенденция опережающего роста сферы сервиса становится определяющей в современном обществе. Глубокая структурная перестройка реального сектора экономики и его

интенсификация не только не замедлила этот процесс, а наоборот, усилила его, создав новые стимулы к сбалансированному развитию двух секторов хозяйства, обеспечив переход к формированию нового качества жизни и качества рабочей силы.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте состояние национальной экономики.
2. Назовите источники роста национальной экономики.
3. Какие тенденции, по материалам «Концепции развития сферы сервиса в Российской Федерации» проявляются в сфере сервиса РФ на современном этапе?
4. Претерпел ли в ходе рыночных преобразований качественное изменение состав производителей услуг?
5. Изменился ли качественный и количественный состав услуг, востребованных населением РФ?
6. Каковы последствия недостаточной развитости сферы услуг в России?
7. Какие комплексные меры по развитию сферы услуг Вы можете предложить?

Типовое тестовое задание

Тест по теме: «Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием»

1. Самостоятельный вид профессиональной деятельности специалиста по сервису и туризму, отличающийся уникальной программой и более высокой стоимостью, это:
 - а) групповое обслуживание;
 - б) индивидуальное обслуживание;
 - в) плановое обслуживание.
2. Организация, выполняющая работы или оказывающая услуги клиентам на основе возмездного договора, называется:
 - а) изготовителем;
 - б) продавцом;
 - в) исполнителем
3. По функциональному значению услуги индустрии туризма относятся к :
 - а) материальным;
 - б) социально-культурным
4. Специальная отрасль психологии, изучающая роль психологических явлений в обслуживающей и потребительской деятельности называется:
 - а) социальной психологией;
 - б) психологией труда;
 - в) психологией сервиса
5. Профессиональные требования к специалисту по сервису и туризму, как к основному работнику сферы обслуживания, относятся к уровню:
 - а) младшего персонала;
 - б) квалифицированного персонала;
 - в) управленческого персонала
6. Исторический тип предприятий туристской индустрии, где помимо услуг размещения, устраивали театральные представления, это:
 - а) инны;
 - б) ямы;
 - в) постоялые дворы

7. Предприятие питания на Руси с широким ассортиментом блюд, располагавшееся у дороги, это:
- а) корчма;
 - б) харчевня;
 - в) трактир
8. Технической основой дизайна СКС и Т является:
- а) техническая эстетика;
 - б) инженерная психология;
 - в) эргономика
9. Визуальный имидж предприятия сервиса создает:
- а) фирменное оформление;
 - б) ландшафтный дизайн;
 - в) графический дизайн
10. Предприятия беспошлинной торговли товарами туристского ассортимента называются:
- а) Tax Free;
 - б) Duty Free
11. Национальные парки, заповедники и курорты и т.п., как условия для организации услуг развлечения, относятся к:
- а) естественным природным ресурсам;
 - б) культурно-историческим ресурсам;
 - в) рекреационным ресурсам
12. Совокупность норм и правил поведения работника сферы услуг, обусловленных его профессиональным положением, это:
- а) служебный этикет;
 - б) этическая культура сервиса;
 - в) эстетическая культура сервиса
13. Требования обслуживания разрабатываются для устранения:
- а) неосвязаемости услуг;
 - б) несохраняемости услуг;
 - в) изменчивости качества услуг
14. Документ, подтверждающий соответствие реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных актов это:
- а) стандарт;
 - б) сертификат;
 - в) лицензия
15. Общий контроль качества и безопасности товаров, работ и услуг осуществляет:
- а) Федеральный орган по техническому регулированию;
 - б) Федеральный антимонопольный орган;
 - в) Федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора
16. Набор цветовых, графических, словесных, типографических и других констант, обеспечивающих смысловое единство всей исходящей от фирмы информации, это:
- а) фирменный стиль;
 - б) имидж фирмы;
 - в) дизайн фирмы

17. Распространенный метод отбора персонала, который позволяет предсказать, насколько эффективно кандидат на занимаемую должность сможет выполнять конкретную работу, это:

- а) собеседование;
- б) испытания;
- в) тесты

18. Совокупность мероприятий, с помощью которых услуги доводятся до потребителя, называется:

- а) маркетинг услуг;
- б) менеджмент услуг;

19. Место предоставления услуг, где работник туристской индустрии взаимодействует с потребителем, называется:

- а) предприятие сферы услуг;
- б) сервисная организация;
- в) контактная зона

20. Сущность сервиса состоит:

- а) в удовлетворении потребностей потребителя;
- б) в организации обслуживания.

21. Старение населения, более ранний выход на пенсию, возрастающее число одиноких взрослых, увеличение числа работающих женщин, тенденция к более поздним бракам и др. особенности обслуживания относятся:

- а) к национальным;
- б) к этническим;
- в) к демографическим.

22. Большой ассортимент туристских товаров, которые являются дефицитными или более дорогими в местах постоянного проживания клиентов (потребителей) и служат основой шоппинг-туризма это:

- а) специфическая часть турпродукта;
- б) неспецифическая часть турпродукта

23. Сфера сервиса, характеризующаяся предприимчивостью, быстрой приспособляемостью к требованиям рынка, открытостью инновациям, высокой мобильностью и готовностью идти на риск, это:

- а) малое предпринимательство;
- б) среднее предпринимательство;
- в) крупное предпринимательство.

24. Одна из главных задач индустрии туризма, реализуемая в стратегии руководства сферой услуг, это:

- а) управление обслуживающим персоналом;
- б) повышение культуры сервиса (обслуживания);
- в) преодоление боязни риска у клиента

25. К категории работ, как разновидности туристских услуг, относятся:

- а) перевозка, размещение, питание;
- б) бронирование, резервирование, аттракции;
- в) страхование, прокат, ремонт, охрана

Ключ:

№	Ответ	№	Ответ
1	б	13	в
2	в	14	б
3	б	15	а
4	в	16	а
5	б	17	б
6	а	18	а
7	в	19	в
8	а	20	а
9	в	21	в
10	б	22	б
11	в	23	а
12	а	24	б
		25	в

Тест по теме: «Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом»

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) бытовые услуги;
- б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
- в) управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская;
- б) потребительская (пользовательская);
- в) коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

- а) Покупка и доставка билетов;
- б) Встреча и проводы;
- в) Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

- а) эмпирический и теоретический;
- б) оценочный и информационный;
- в) аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
- в) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

- а) индустрия сферы услуг;

- б) инфраструктура сферы услуг;
- в) индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда;
- б) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
- в) фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неразрывность производства и потребления услуги;
- б) несохраняемость услуг;
- в) незабываемость услуг.

9. Сфера обслуживания населения – это:

- а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- б) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- в) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

- а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
- б) осязаемые действия, направленные на товар или человека;
- в) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

11. Общественными услугами являются:

- а) телевидение, радио, образование;
- б) услуги, связанные с досугом;
- в) услуги, связанные с транспортом.

12. К легитимным услугам относят:

- а) нелегальные услуги;
- б) услуги, имеющие криминальный оттенок;
- в) услуги, одобряемые государством и обществом.

13. Контактной зоной может считаться:

- а) стойка администратора в гостинице;
- б) цех по ремонту оборудования;
- в) строительная площадка.

14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

- а) нормативное время;
- б) время обслуживания;
- в) ресурсное время.

15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:

- а) различие мест хранения;
- б) более высокая стоимость;
- в) совмещение производства и потребления.

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:

- а) образовании;
- б) в самовыражении;
- в) в пище.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) самообслуживание;
- б) фирменное обслуживание;
- в) индивидуальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
- б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
- в) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах.

- а) 120 – 400см;
- б) 45 – 120 см;
- в) 400 - 750см.

20. Франчайзинг это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- б) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
- в) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) социальный статус;
- б) культура;
- в) престиж

22. Характеристика услуг:

- а) потребитель участвует в производственном процессе;
- б) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
- в) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- а) потребитель участвует в производственном процессе;
- б) индивидуальность;
- в) передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

- а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- в) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- б) соответствие техническим условиям и стандартам;
- в) продукт человеческой деятельности.

Ключ:

№	Ответ	№	Ответ
1	в	13	а
2	в	14	б
3	б	15	в
4	б	16	а
5	в	17	а
6	в	18	а
7	в	19	а
8	б	20	а
9	а	21	в
10	в	22	а
11	а	23	в
12	в	24	в
		25	б

Типовая практико-ориентированная задача

Задача 1 (в рамках темы: «Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности»):

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие (При отсутствии подобного опыта анализируются хрестоматийные ситуации: описание конфликтов на сервисных предприятиях в художественной литературе, публицистике, СМИ, Интернете). Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация – материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятии. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;

2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);

3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях», была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем.

Задача 2 (в рамках темы: «Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности»):

Смоделируйте успешную схему взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе предоставления услуг. Распишите поэтапно действия, необходимые при осуществлении сервисной деятельности. Для этого вам необходимо:

1. Определить на начальном этапе какими трудовыми нормами должен обладать специалист по сервису и туризму для осуществления успешной сервисной деятельности.

2. Опишите важные критерии культуры обслуживания и главную задачу, стоящую перед современным российским сервисом.

3. Какие аспекты необходимы специалисту для получения положительного опыта работы с клиентами?

4. Описав все вышеперечисленное, создайте свою собственную ситуацию предоставления услуги и обслуживания клиента. Какая эта будет услуга? Как вы ее будете предоставлять? С какими трудностями вы можете столкнуться в процессе работы? Какие методы и нормы специалиста помогут вам в решении сложных ситуаций?

Задача 3 (в рамках темы: «Разновидности услуг и их характеристика»):

Заполните таблицу:

Вид услуги	Характеристика услуги
Экскурсионные услуги	
Транспортные услуги	
Услуги размещения и питания	
Комплектация туров	
Анимация и досуг	
Дополнительные услуги	

Типовые деловые игры

Тема: Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.

Концепция игры: Во время предварительного этапа студенты в ходе производственной экскурсии на одно из гостиничных предприятий знакомятся с особенностями функционирования данной гостиницы. Далее в качестве домашнего задания участники изучают материалы по инновациям в гостиничном бизнесе и обдумывают новшества, которые они смогут предложить в игре для усовершенствования работы данного предприятия. Проведение игры рассчитано на 6 ч аудиторного времени (+2 ч отводится на экскурсию).

Роли:

- Руководитель (научный консультант);
- Совет по инновациям (Председатель, два секретаря, шесть аналитиков).

Ожидаемый результат: выработка профессиональных навыков по выявлению, отбору, описанию и оценке новшеств в гостиничном бизнесе.

Тема: Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Концепция игры: Техника продаж — это одно из главных направлений развития бизнеса. Умение правильно преподнести и представить товар (услугу) покупателю требует владения искусством проведения деловых переговоров, сделок. Основные группы участвующих — участники, слушатели, экспертная группа. Ведущий игры выбирает 2-3 участников для проведения продаж. Если выбрано 2 участника, то схема продажи выглядит следующим образом: «производитель—покупатель»; 3 участника продаж: «производитель—посредник—покупатель». Основные задачи, которые необходимо выполнить участникам:

- знакомство с личностью;
- установление контакта с личностью (предприниматель, менеджер, бизнесмен) вне зависимости от опыта работы, квалификации;
- общение на тему общих интересов;
- предложение некоторых вариантов сотрудничества;
- приемы стимулирования заинтересованности вашего собеседника в покупке товара, услуги;
- установление договорных отношений.

На проведение переговоров отводится 15-20 минут, чтобы установить контакт с собеседником и привлечь его к взаимовыгодным отношениям. Более продолжительная беседа может привести к тому, что техника продаж не даст положительного результата, так как любой собеседник (клиент) заинтересован быстро, своевременно (так считают в теории и практике управления) осуществить покупку товаров, услуг или осуществить иной выбор.

Роли:

- если выбрано 2 участника, то схема продажи выглядит следующим образом: «производитель – покупатель»;
- 3 участника продаж: «производитель—посредник—покупатель».

Ожидаемый результат: студент научится правильно преподносить и предоставлять товар (услугу) покупателю, соблюдая искусство проведения деловых переговоров и сделок.

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа № 1 (по темам 1-3).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (8 баллов):

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
2. Распределение занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
3. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
4. Общая характеристика потребностей. Классификация потребностей.
5. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
6. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (12 баллов):

Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Заполните таблицу.

№	Права потребителей	Механизм их реализации
1	Просвещение в области защиты прав потребителей	обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав
2	Информацию о товарах (работах, услугах), а	

	также об их изготовителях (исполнителях, продавцах)	
3	Безопасность товаров (работ, услуг)	
4	Свободный выбор товаров (работ, услуг)	
5	Надлежащее качество товаров (работ, услуг)	
6	Возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных в следствии недостатков товара (работы, услуги)	
7	Государственная защита своих прав	
8	Обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых законодательством, а также нормами международных договоров	
9	Общественную защиту своих прав	
10	Создание общественных объединений потребителей	

Контрольная работа № 2 (по темам 4-7) (8 баллов).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Экономическая сущность сервисной деятельности.
2. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
3. Теории управления сервисом.
4. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача.
5. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия.
6. Формы обслуживания и показатель затрат времени.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (12 баллов) : потребитель, сделав покупку, обнаружил, что она имеет дефект. Написал рекламацию (исковое заявление), но с ошибками. Найдите их и исправьте.

Директору магазина «Окор»
Новикову Сергею Ивановичу
от Минока Артема Николаевича

Уважаемый Сергей Иванович! 8 июня 2002 года в Вашем магазине мною был приобретен видеоманитофон «Рапазопю-213 1СО». По прошествии гарантийного срока мною было обнаружено, что в приобретенном магнитофоне не работает функция записи. Согласно статье 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийный талон позволяет мне заменить товар в течение

гарантийного срока, но он истек. Поэтому прошу Вас заменить товар на аналогичный или устранить недостаток. К рекламации прилагаю копию товарного чека.

Дата отправления: 5 января 2003 года

С уважением Артем Минок

Контрольная работа № 3 (по темам 8-10).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (8 баллов):

1. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
2. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Принципы разработки услуг.
3. Процесс разработки услуги. Процесс обслуживания потребителей.
4. Прогрессивные формы обслуживания.
5. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Особенности общего управления сервисным предприятием.

6. Организационная структура сервисного предприятия.

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (12 баллов):

Сервисное предприятие при объеме продаж 500 ед. товара в год получает доход в 4 тыс. ус. д. ед. Повышение цены на товар привело к сокращению объема продаж на 20%. На сколько при этом уменьшился годовой доход, если принять, что сокращение спроса на товар обратно пропорционально росту его цены?

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

1. Государственный и неприбыльный секторы социально-культурной сферы – одно и то же:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

2. Коммерческая деятельность противоречит характеру задач социально-культурной сферы:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

3. Финансовое посредничество классифицируется как «чистая отрасль» социально-культурной сферы:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

4. Естественный монополизм – свойство рынка услуг:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

5. Для рынка услуг характерны высокая технологическая дисциплина и стандартность продукции (услуг):

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

6. «Неисключаемость» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для:

- А) производителя;
- Б) потребителя;

- В) муниципальных органов власти;
- Г) органов государственной власти

7. Для коммерческого хозяйствования в социально-культурной сфере характерна полная (абсолютная) предпринимательская свобода:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

8. Критерием эффективности для хозяйствования в социально-культурной сфере является исключительно прибыль (уровень рентабельности):

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

9. Нормативно-регулируемое коммерческое хозяйствование в социально-культурной сфере невозможно:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

10. Примером нормативно-регулируемого коммерческого хозяйствования в социально-культурной сфере является:

- А) торгово-выставочный комплекс;
- Б) клубный дворец спорта;
- В) ночной клуб;
- Г) МОУ СОШ

11. Примером нормативно-регулируемого некоммерческого хозяйствования в социально-культурной сфере является:

- А) торгово-выставочный комплекс;
- Б) клубный дворец спорта;
- В) библиотека;
- Г) ночной клуб

12. Индивидуальный предприниматель несет неограниченную личную имущественную ответственность по обязательствам:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;

13. Учредительным документом индивидуального предпринимателя является:

- А) документ, удостоверяющий личность предпринимателя;
- Б) свидетельство о гос.регистрации;
- В) заявление о гос.регистрации

14. Индивидуального предпринимателя возможно «реорганизовать»:

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) отчасти это так

15. Обязательственная ответственность учредителя (участника) ООО:

- А) ограничена;
- Б) не ограничена

16. Обязательственная ответственность акционера АО:

- А) ограничена;
- Б) не ограничена

17. Уставной капитал ООО должен составлять не менее:

- А) 1 МРОТ
- Б) 100 МРОТ;
- В) 1000 МРОТ

18. Уставной капитал ЗАО должен составлять не менее:

- А) 1 МРОТ;
- Б) 100 МРОТ;
- В) 1000 МРОТ

19. Уставной капитал ОАО должен составлять не менее:

- А) 1 МРОТ;
- Б) 100 МРОТ;
- В) 1000 МРОТ

20. Индивидуальный предприниматель без наемных работников обязан платить взносы в государственные внебюджетные фонды (ФОМС, ФСС, ПФ РФ):

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) это почти всегда так

21. Число акционеров ОАО:

- А) ограничено;
- Б) не ограничено

22. Число акционеров ЗАО:

- А) ограничено;
- Б) не ограничено

23. Индивидуальный предприниматель с наемными работниками обязан платить взносы в государственные внебюджетные фонды (ФОМС, ФСС, ПФ РФ):

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) это почти всегда так

24. Статус юридического лица обязывает платить взносы в государственные внебюджетные фонды (ФОМС, ФСС, ПФ РФ):

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) это почти всегда так

25. Акционер АО вправе в любое время выйти из АО (и потребовать выплаты стоимости своих акций):

- А) да, это так;
- Б) нет, это не так;
- В) это почти всегда так

26. Участник ООО вправе в любое время выйти из ООО (и потребовать выплаты стоимости своей доли):

- А) да, это так;

- Б) нет, это не так;
- В) это почти всегда так

27. Регистрация гражданина в качестве индивидуального предпринимателя проходит в срок:

- А) в день обращения;
- Б) в день подачи документов;
- В) за неделю;
- Г) за месяц

28. Постановка на налоговый учет является:

- А) обязанностью индивидуального предпринимателя;
- Б) правом индивидуального предпринимателя;
- В) капризом индивидуального предпринимателя

29. Крайний срок постановки индивидуального предпринимателя на налоговый учет:

- А) день после регистрации;
- Б) 10 дней после регистрации;
- В) 30 дней после регистрации;
- Г) 100 дней после регистрации

30. Крайний срок постановки индивидуального предпринимателя на учет в ПФ РФ

- А) 10 дней после регистрации;
- Б) 30 дней после регистрации;
- В) год после регистрации

Задание №1:

Процесс делового общения всегда можно рассматривать как локальный акт (разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов с группой людей и т.д.). Первый этап делового общения – установление контакта. Назовите конкретные речевые и неречевые приемы установления контакта, а также обстоятельства, при которых не следует вступать в контакт.

Задание №2:

Побуждающая речь направлена, прежде всего, на то, чтобы побудить слушателей (потенциальных клиентов) к тем или иным действиям. Помните, что во всех видах выступлений речевые средства выбираются в зависимости от предмета речи, характеристики слушателей и поставленной цели. Подготовьте и произнесите двухминутную побуждающую речь на одну из предложенных тем или на тему по вашему выбору, касающуюся сферы вашей будущей профессиональной деятельности. Темы «Сервис нуждается в предприимчивости молодых», «Пользуйтесь услугами нашей турфирмы!».

Задание №3:

В рекламном агентстве возникла следующая ситуация: несвоевременное выполнение заказа на полиграфическую продукцию рекламного характера в типографии вследствие поломки оборудования. Подготовьте речь, которая сгладит возникшую конфликтную ситуацию с клиентом, опираясь на принципы этики и с использованием речевых этикетных формул.

Вопросы к экзамену

1. Определение сервисной деятельности с учетом разных подходов.
2. Сущность сервисной деятельности с позиций экономических и социальных отношений в обществе.
3. Особенности сервисной деятельности по сравнению с производственным процессом.

4. Понимание сервисной деятельности с позиций практики взаимодействия производителя и потребителя услуг, компоненты взаимоотношения; особенности в зависимости от типа услуг.
5. Многогранная природа сервисной деятельности.
6. Уровни и компоненты научного анализа сервисной деятельности.
7. Научных анализ сервисной деятельности с позиций системного подхода.
8. Методология анализа сервисной деятельности.
9. Предметно-дисциплинарный подход к сервисной деятельности, междисциплинарный характер.
10. Экономико-центристская направленность сервисной деятельности в истории ее развития в рамках английской политэкономии.
11. Марксистская методология научного анализа сервисной деятельности.
12. Определение услуги в соответствии с Госстандартом, с позиций современной экономики.
13. Определение услуги и товара, особенности услуг в отличие от товара.
14. Относительный характер различий между производством товаров и оказанием услуг.
15. Туристская услуга, определения, виды.
16. Классификация услуг по функциональному назначению, определения, виды.
17. Понятие об основных и дополнительных услугах на примере туристского продукта.
18. Дополнительные туристские услуги, понятие о диверсификации услуг.
19. Типы услуг на основе специфических подходов.
20. Классификация услуг по принципу вещественности.
21. Материальные и нематериальные услуги; стандартизированные и творческие услуги.
22. Понятие о личных и производственных услугах.
23. Коммерческие и некоммерческие услуги.
24. Классификация услуг по форме организации.
25. Понятие о «чистых» и «смешанных» услугах, идеальных и материальных услугах. Взаимодополнительный характер услуг.
26. Классификация услуг по степени контакта с потребителем, по сегментам потребителей, по материальным и энергозатратам.
27. Понятие о личностных и безличностных простых и сложных, добровольных и навязчивых услугах.
28. Ассортимент услуг: определение, виды, характеристики.
29. Предоставление услуги: определение, этапы; определение сферы услуг.
30. Понятие о сервисизации экономики. Роль и место сервисной деятельности в экономике страны.
31. Субъекты сервисной деятельности; виды, задачи, принципы, значение их деятельности.
32. Признаки услуг, сообщающие сервисной деятельности специфический характер в экономике.
33. Сервисный продукт: понятие, компоненты, ресурсы, отличие от единичной услуги.
34. Уровни генерации услуг в сервисный продукт на примере национального туристского продукта.
35. Понятие туристского тура, турпродукта, национального туристского продукта; уровни генерации услуг для этих видов сервисной деятельности.
36. Масштаб субъекта сервисной деятельности, основной критерий; численность сотрудников на крупных, средних, малых и сверхмалых предприятиях сервисной деятельности по нормам Европейского сообщества.
37. Средние, малые и сверхмалые предприятия в сервисной деятельности, их доля в национальном продукте. Экономические условия, необходимые для развития малого предпринимательства.
38. Проблемы криминального сервиса, «индустрия порока».
39. Общая характеристика процесса управления сервисного предприятия. Функции управления, особенности управления в сфере сервиса.
40. Предприятие сервиса с позиции системной целостности, ее подсистемы.

41. Понятие общего управления (менеджмента), особенности в зависимости от масштаба сервисного предприятия.
42. Цель сервисного предприятия; понятие, виды, главная цель бизнеса, роль менеджмента в достижении главной цели.
43. Руководство к действиям менеджера в процессе взаимодействия с потребителем, методы взаимодействия.
44. Жалоба в сфере обслуживания, типы недовольств клиентов; административные реагирования и значимость.
45. Позитивное отношение к жалобам в системе мер по работе с недовольными клиентами.
46. Понятие о маркетинге в современной предпринимательской практике, виды маркетинга, основные объекты анализа.
47. Контактная зона: понятие, требования, оперативное управление, эффективность и качество обслуживания.
48. Понятие о подсистемах основного производственного процесса сервисного предприятия, виды материальных запасов.
49. Современное понимание эффективности сервисного предприятия, пути ее исследования с учетом многоуровневых и многоаспектных отношений сервисной деятельности.
50. Многомерная динамическая модель эффективности сервисного предприятия, три составные характеристики.
51. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
52. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
53. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
54. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом.
55. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности.
56. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
57. Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)
58. Разновидности услуг и их характеристика.
59. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием.
60. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Сервисная деятельность», который хранится на кафедре туризма и сервиса.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>
2. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>

3. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Сервисная деятельность [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие по направлению 43.03.01 "Сервис" / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2018.

б) дополнительная литература:

1. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Сервисная деятельность [электронный полный текст] : рабочая тетр. по направлению 43.03.01 "Сервис" / Ю. М. Елфимова ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 765 КБ.

2. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=967867>

3. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>

4. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов по специальностям и направлениям ""Сфера обслуживания"" / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Гр. УМО).

5. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник для студентов вузов по направлению 230000 ""Специальности сервиса"" / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с. - (Гр.).

6. Сервис плюс (периодическое издание)

Список литературы верен

Директор НБ
Обновленская

М.В.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. http://quality.eur.ru/book_main.html (сайт книг по менеджменту и качеству)
2. www.gsk.ru (официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)
3. www.stat.edu.ru (официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)
4. http://onyxvivi.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost (основные понятия сервисной деятельности: культура сервиса, услуга, качество услуги, контактная зона)
5. <http://www.4tivo.com/education/3908-jetika-i-psikhologija-professionalnoj.html> (Этика и психология профессиональной деятельности)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира, услуги в средневековом обществе Западной Европы, влияние индустриального производства на сервисную деятельность, на сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа и на сервисную деятельность в развивающихся странах.

Большой проблемой при изучении сервисной деятельности является отсутствие достаточных знаний об особенностях её развития в современной России, недостаточные знания форм услуг,

начиная от традиционных и заканчивая современными, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Вопросы истории развития сервисной деятельности в России», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом» поможет студенту познакомиться с потребностно-мотивационной сферой человека, данные знания предотвратят появление возможных проблем в сфере сервиса у студента на практике. Кроме того, необходимо уделить внимание «контактной зоне», видам сервисной деятельности, взаимоотношениям специалиста по сервису и клиента во время осуществления профессиональной деятельности. Также необходимо изучить такие темы, как «Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)», «Разновидности услуг и их характеристика», «Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием», «Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности», «Особенности жизненного цикла услуги». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 125 часа отведено на самостоятельную работу и 10 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

Нет.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

<p>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м²).</p>	<p>Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355 017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 406, площадь - 102,9 м²).</p>	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от</p>	<p>355 017, Ставропольский край, город Ставрополь, пер еулок Зоотехниче</p>

	«Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.	7.12.2007)	ский, в квартале 112, оперативное управление
Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: <i>1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м²)</i>	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)	355 017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
<i>2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м²).</i>	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013)	355 017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)	355 017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)	355 017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление

12.3. Требования к специализированному оборудованию:

Не требуется.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки «Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов»

Авторы



к.э.н., доцент Елфимова Ю. М

.

Рецензенты



к.э.н., доцент Иволга А. Г.



к.э.н., доцент Сериков С. С.

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент Варивода В.С.

Зав. кафедрой

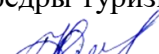


к.э.н., доцент Иволга А. Г.

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.08 «Сервисная деятельность»
по подготовке бакалавра по направлению подготовки**

43.03.03	Гостиничное дело
шифр	направление подготовки
	«Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»
	профиль подготовки/магистерская программа/специализация
Форма обучения – очная, заочная.	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 4 ЗЕТ, 144 час.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий:	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 18 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 36 ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка - 54 ч., контроль – 36 ч., в том числе практическая подготовка – __ ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, практические занятия – 10 ч., в том числе практическая подготовка - 10 ч, самостоятельная работа – 121 ч., в том числе практическая подготовка – 121 ч., контроль – 9 ч.</p>
Цель изучения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, а также знакомство с перспективами развития сервиса в различных регионах России и других странах мира.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина Б1.В.08 «Сервисная деятельность» является дисциплиной базовой части и является обязательной к изучению дисциплиной.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	профессиональные (ПК): ПК-1.1 Способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знания: -особенностей формирования клиентурных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1.1);</p> <p>Умения: -учитывать потребности потребителя в процессе формирования и предоставления гостиничных услуг (ПК-1.1);</p> <p>Навыки: -участия в сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1.1);</p>

<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России. 3. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека и общества в целом. 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности. 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. 6. Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса). 7. Разновидности услуг и их характеристика. 8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Управление сервисным предприятием. 9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. 10. Особенности жизненного цикла услуги.
<p>Форма контроля</p>	<p>Очная форма – 3 семестр: экзамен. Заочная форма – 2 курс: экзамен, контрольная работа.</p>
<p>Авторы</p>	<p>доцент кафедры туризма и сервиса, к.э.н. Ю. М. Елфимова </p>