

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Северо-Осетинский государственный университет  
имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ  
проректор по Учебной работе  
А.М. Дигурова  
27 апреля 2017 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Сервисная деятельность»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм  
Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг

квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
Форма обучения - очная

Владикавказ 2017

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1463 от 14.12.2015, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 27.04.2017 г., протокол № 11 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым.

Составитель: доцент кафедры индустрии сервиса и туризма, к.э.н. Бестаева И.М.

Рабочая программа обсуждена и согласована на заседании кафедры индустрии сервиса и туризма ФГБОУ ВО «СОГУ» Протокол №8 от 30.03.2017 год

Одобрена советом факультета географии и геоэкологии протокол № \_8\_ от 30.03.2017г..

### 1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах и академических часах – 2з.е. – 72ч.

Форма промежуточной аттестации – зачет

	Очная форма обучения
Курс	3курс
Семестр	5семестр
Лекции	18
Практические (семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных часов	36
Самостоятельная работа	36
Курсовая работа	-
	Форма контроля
Экзамен	
Зачет	
Общее количество часов	72

### 2. Цели и задачи освоения дисциплины.

**Цель курса:** Ознакомить студентов, обучающихся по специальности «туризм», с основами сервисной деятельности в современном мире и в РФ, добиваясь от них при этом умения оперировать теоретическими понятиями и научно-практическими проблемами в сфере этой деятельности, владения профессиональной тематикой и знаниями, которые станут основой их самостоятельной работы в данной области.

#### **Задачи курса:**

1. Раскрыть перед студентами особенности развития сервисной деятельности как дифференцированного сегмента современного сектора экономики, предпринимательской активности и потребительской практики, удовлетворяющего запросы производственных структур, а также социальные потребности;

2. Ознакомить студентов с историческими этапами развития сервисной деятельности, с теоретическими представлениями о структуре, формах существования и важнейших профессионально-экономических, технологических, социальных, психологических особенностях развития сферы сервиса;

3. Раскрыть сущность конкретных направлений, типов и разновидностей сервисной деятельности в разных областях практики, проанализировать их специфику с точки зрения географии размещения, международной практики сервиса, отображения качественных его особенностей в статистике, кадрового обеспечения, взаимодействия с клиентами и др.;

4. Добиться, чтобы студенты владели важнейшими критериями управленческой и исполнительской деятельности в области социально-культурного сервиса в зависимости от региональных, этнических, демографических особенностей населения.

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 **Б1.В.ДВ.07.02.**

Курс «**Сервисная деятельность**» предназначен для студентов, обучающихся по направлению подготовки «туризм». Опорные знания студенты получают при освоении дисциплин «Философия», «Основы социального государства», «Введение в туризм», «Человек и его потребности», «Менеджмент в туристской индустрии» «Туристское

ресурсоведение». Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для изучения таких курсов как «Туристско- рекреационное проектирование», «Основы экскурсионной деятельности», «Музееведение», «Стандартизация и сертификация в туризме» и ряда других.

#### **4. Требования к уровню усвоения.**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ПК-6	способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристкой деятельности
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
<b>ОК-4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру общества как сложной системы;</li> <li>- особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека;</li> <li>- основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики;</li> <li>- выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;</li> <li>- самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способностями к конструктивной критике и самокритике.</li> <li>- умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях,</li> <li>- навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.</li> </ul>
<b>ПК-6</b>	способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	Систематизировать источники, необходимые для проведения исследований в области туризма, гостеприимства и сервиса	Современной методикой обработки источников, необходимых для проведения исследований в области туризма, гостеприимства и сервиса
ПК-10	современные технологии разработки и реализации туристского продукта;	разрабатывать и реализовывать туристский продукт; взаимодействовать с поставщиками туристских услуг	навыками разработки туристских маршрутов и формирования туров; навыками продвижения туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей

## 5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Но ме р не де ли	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	Литература
		л	пр	Содержание	Часы		
1,2	<p><b>Тема 1. Сущность сервисной деятельности, особенности ее научного анализа (ОК-4 ПК-6)</b></p> <p>1.Раскрытие понятий «социальный»-, «культурный», «деятельность», «сервис», «услуги», «сфера обслуживания», «социально-культурная сфера». Сущность сервисной деятельности, ее разновидности и границы; ее экономическая и социокультурная природа.</p> <p>2.Отрасли, учреждения и фирмы сферы услуг, предназначенные для поддержания жизнеобеспечения людей. 3.Сервисная деятельность в отраслях, нацеленных на удовлетворение социально-культурных, интеллектуальных запросов людей, а также для поддержания их социальных связей и культурного развития.</p> <p>4.Виды сервисной деятельности, обслуживающие процессы производственного обмена, промышленные предприятия.</p>	2	2	<p><b>Тема Становление теоретического анализа сервиса.</b> Анализ услуг в рамках английской классической политэкономии. А.Смит, К.Маркс о сущности услуг, об их роли, месте в системе производственных отношений. Анализ сервисной деятельности в западной науке как элемента экономики «общества потребления». Анализ сервиса в постиндустриальную эпоху. Теоретизирование сферы услуг в рамках советского марксизма. Современный</p>	4	Устный опрос, сообщения по вопросам темы, доклад, презентация	[1]

				междисциплинарный подход, методология и методы анализа социокультурного сервиса в рамках разных научных дисциплин и аналитических направлений.			
3,4	<p><b>Тема 2. История развития услуг и сервисной деятельности (ОК-4 ПК-6)</b></p> <p>Исторические процессы разделения труда и занятий в социокультурной практике в зависимости от пола, возраста, климатических зон</p> <p>Зарождение разного рода услуг и необходимость обслуживания знати в культурах древнего мира</p> <p>Превращение в XX в. сферы услуг в мощный сектор экономики и социальной практики</p> <p>Превращение в XX в. сферы услуг в мощный сектор экономики и социальной практики: позитивные и негативные аспекты данного процесса. Страны Западной Европы и США и роль научно-технической ренты. Новые индустриальные страны Азии (Япония и др.)</p> <p>Особенности природно-климатического, территориально-ландшафтного, исторического социокультурного развития России. Дореволюционный период: спонтанность и самоорганизующий характер усилий населения в развитии повседневных потребительских услуг.</p> <p>Роль государства в развитии единого хозяйственного механизма, в разделении труда, рыночных отношений в</p>	2	2	<p><b>Тема Зарождение разного рода услуг.</b> Выделение профессий и занятий, связанных с обслуживанием людей. Роль городов и системы государственных отношений в углублении и регламентации разделения труда. Особенности разных видов услуг в Западной Европе в средневековье, в эпоху Возрождения и Просвещения. Новое время и промышленная революция на севере Европы как принципиально новый этап развития сервиса. Отделение сферы сервиса как от домашних занятий, так и от прежних профессий, связанных с ремеслом и элементарными</p>	4	Устный опрос, доклад, презентация	[1]

	<p>России.</p> <p>Отрасли хозяйства и занятости, работающие на удовлетворение рыночных потребительских запросов (продукты питания, ремесла и народные промыслы, строительство жилья, пошив одежды и обуви, оздоровительно-гигиенические бытовые услуги и др.)</p> <p>Формирование системы удовлетворения рекреационных, образовательных, эстетических, общественно-духовных потребностей.</p>			<p>услугами. Зарождение индустриальных форм обслуживания в странах Западной Европы.</p>			
5,6 ,	<p><b>Тема 3. Сервисная деятельность современного типа. Место услуг в экономике, государственных отношениях, в культуре. (ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Соотношение понятий «услуга», «обслуживание», «сервисный продукт».</p> <p>Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности. Индустрия сервиса.</p> <p>Характеристика потребителей сферы услуг.</p> <p>Организация паломничества как своеобразная разновидность туристских услуг.</p>	2	2	<p><b>Тема Сервисная деятельность и художественно-эстетическая практика</b> (сфера творчества, учреждения культуры, эстетическое развитие молодежи и др.). Специфика деятельности церковно-монастырских организаций.</p>	4	<p>Устный опрос, доклад, презентация, решение ситуационных задач</p>	[1]
7,8	<p><b>Тема 4. Структура и классификация сервисной деятельности(ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Классификация сервиса в практике государственного регулирования сферы услуг в России и в ряде зарубежных стран. Подходы к классификации сервисной деятельности в научно-теоретическом анализе.</p> <p>Сфера производственных и деловых услуг: услуги ресурсно-энергетических рекламные и др. Сфера торговых услуг - оптовая и розничная торговля.</p> <p>Двухтипа услуг, предоставляемых населению: социального и индивидуального характера.</p>	2	2	<p><b>Тема Разновидности классификации услуг:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По специфике содержания.</li> <li>2. По видам труда;</li> <li>3. По характеру распределения общественных фондов потребления - платные, бесплатные (для незащищенных слоев</li> </ol>	4	<p>Устный опрос, доклад, решение ситуационных задач</p>	[1]



				населения - детей, инвалидов, пожилых, больных); 4. По видам потребления; 5. По формам обслуживания (абонементные, срочные; по месту работы, жительства, отдыха и т.п.). Специфические, редкие услуги. Законодательно запрещенные разновидности обслуживания.			
9,10	<p><b>Тема 5. Сервисная деятельность как процесс обслуживания и производства сервисных продуктов. (ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Сервис как процесс. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Социальные и социально-психологические аспекты работы с клиентами. Понятие «контактная зона» и особенности процесса обслуживания клиентов в групповых и индивидуальных видах сервиса.</p> <p>Понятие сервисного продукта. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты</p>	2	2	<p><b>Тема Специфические услуги сервиса.</b> Особенности обслуживания в духовно-познавательных, художественно-эстетических областях общественной практики. Специфика обслуживания разных социальных групп (инвалидов, детей и многодетных семей, пожилых людей и др.). Креативно-гуманистический характер сервисных услуг в сфере образования, спорта, научного развития, эстетической</p>	4	Устный опрос, доклад, презентация, решение ситуационных задач	[1]

	процесса обслуживания			деятельности.			
11, 12	<p><b>Тема 6. Качество и безопасность услуг(ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Проблема качества услуг и культура сервиса. История возникновения проблемы качества и безопасности услуг.</p> <p>Международные и национальные, государственные, общественные и производственные требования к качеству сервисной деятельности, к услугам.</p> <p>Ожидаемые и фактические параметры качества услуг.</p> <p>Сервисные продукты</p> <p>разного уровня классности, комфортности и качественной определенности. Объективные и субъективные трудности в определении качества и безопасности услуг.</p> <p>Разработка системы показателей качества и безопасности в разных областях сервиса. Проблема управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасности обслуживания.</p>	2	2	<p><b>Тема Государственные стандарты качества, безопасности услуг.</b></p> <p>Контроль за качеством и безопасностью услуг.</p> <p>Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг.</p> <p>Международные требования к качеству и безопасности услуг.</p> <p>Проблема качества и безопасности услуг в разных областях сервисной деятельности.</p>	4	Устный опрос, презентация, реферат.	[1]
13, 14	<p><b>Тема 7. Культура сервиса корпораций(ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Услуги информационные, ремонтные, консалтинговые, маркетинговые,</p> <p>Понятие культуры сервиса. Соотношение «качества услуг» и «культуры сервиса». Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами.</p> <p>Профессиональная культура как основа культуры</p>	2	2	<p><b>Тема Психологические аспекты культуры сервиса.</b></p> <p>Этические основы, особенности делового этикета в сервисной деятельности.</p> <p>Эстетические стороны культуры сервиса.</p> <p>Разные пространства и</p>	4	Устный опрос, презентация, реферат	[1]

	обслуживания. Уровень личного профессионализма как показатель индивидуальной культуры обслуживания.			помещения сервисного предприятия, как проявления культуры сервисной деятельности.			
15, 16	<p><b>Тема 8. Организация бизнеса в сфере услуг. Организация сервисного предприятия(ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Организация сервиса как предпринимательская активность в современной мировой экономике, в российской экономике. Особенности менеджмента в сфере услуг и его отличие от менеджмента в других областях экономики. Сервисный бизнес в структуре властных и правовых отношений. Разновидности бизнеса в разных областях сферы услуг. Организационно-интегративные (внутрифирменные и межфирменные) формы предпринимательства в сервисной сфере (глобальные объединения, стратегические союзы, соглашения о сотрудничестве, о франчайзинге, контакты о маркетинге и др.).</p>	2	2	<p><b>Тема Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России.</b></p> <p>Размещение предпринимательства сферы услуг в разных регионах страны. Формы организации крупного, среднего, малого бизнеса в российской экономике. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства</p>	4		[1]
17, 18	<p><b>Тема 9. Менеджмент сервисного предприятия(ОК-4, ПК-6, ПК-10)</b></p> <p>Особенности общего управления сервисным предприятием. Разновидности менеджмента на предприятии обслуживания. Общий менеджмент и его задачи. Развитие маркетинга, рекламы, публичных отношений как способов управления сервисным предприятием и вид реагирования на потребительский спрос, изменение экономической конъюнктуры</p>	2	2	<p><b>Тема Кадровый менеджмент на сервисном предприятии</b></p> <p>Цели, задачи и общая специфика кадрового менеджмента на сервисном предприятии. Требования к кадрам сферы услуг в советский период и в настоящее время. Зарубежный опыт работы с персоналом сервисного</p>	4		[1]

				предприятия. Образовательный уровень, профессиональная подготовка и переподготовка кадров. Умение персонала работать с клиентами. Внут- рифирменные конфликты и конфликты с партнерами, с клиентами.			
	<b>ИТОГО</b>	18	18		36		

**Примечание:**

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

## **6. Учебно-методическое обеспечение**

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- доклад (реферат) – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- презентация – студент готовит сообщение по выбранной теме и наглядно представляет в документе, созданным в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это PowerPoint), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (*для очной формы обучения 36 часов*) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

### **Методические рекомендации по написанию рефератов (докладов)**

Реферат (доклад)— письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и

практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает

самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

### **Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации**

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

### **Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине « Сервисная деятельность »**

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

**Устный опрос** требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

**Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.**

**Фронтальный опрос** проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

**Индивидуальный опрос** предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.



Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

**Письменная проверка** наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективности оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

### **Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения**

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое практическое занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

### **8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

### **Виды контроля.**

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

**Текущий контроль** – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

### **Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

#### **Тематика рефератов (для формирования компетенций ОК-4, ПК-6, ПК-10)**

1. Услуга и сервисный продукт: сущность, общие и отличительные особенности
2. Проектирование, внедрение и развитие сервисного продукта.
3. Сервисная деятельность как категория анализа и как явление социально-экономических отношений.
4. Исторические предпосылки зарождения услуг и их развитие в общественной практике (первобытный период и культура Древнего мира).
5. Особенности оказания услуг в средневековом обществе.
6. Значение религиозных представлений, церкви, монастырских хозяйств в развитии услуг.
7. Обслуживание паломников как направление в развитии услуг.
8. Характер услуг и сервисной деятельности в обществе индустриально-промышленного типа - XVIII-XX вв. (можно на примере отдельных стран США, Англии, Германии, Франции и др.).
9. Специфика развития услуг в российском обществе в прошлом (до начала XX в.).
10. Развитие отечественной сферы услуг в советский период.
11. Современный этап развития отечественной сферы услуг: интеграция в мировой рынок и новые формы обслуживания потребителей.
12. Развитие услуг и сервисной деятельности в развивающихся странах в условиях глобальных взаимодействий (на примере конкретных стран Азии, Африки, Латинской Америки).
13. Междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
14. Основные схемы классификации услуг, сервисной деятельности, используемые в зарубежной и отечественной практике обслуживания.

15. Сущность информационных услуг (сервисные, содержательные аспекты) и многообразие видов информационного обслуживания.
16. Сущность торговых услуг и новые формы торгового обслуживания.
17. Социальные услуги: сущность, разновидности, значение в современном обществе.
18. Культурные услуги: сущность, разновидности, значение в современном обществе.
19. Виды услуг и сервисных продуктов, используемых в туризме.
20. Индустрия сервиса: сущность, структурные компоненты, современные характеристики.
21. Индустрия пассажирских перевозок: сущность, структурные компоненты и разновидности, современные характеристики.
22. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей.
23. Потребитель как один из ведущих субъектов сервисной деятельности.
24. Значение сервисной деятельности в структуре общественных отношений (в семейных отношениях, в рекреации людей, в развитии личности, воспитании подрастающего поколения и др.).
25. Проблема размещения сервисных предприятий на территории (в масштабах региона, в городской среде).
26. Роль государственного регулирования сервисной деятельности и правовые аспекты обслуживания потребителей (на основе анализа Законов РФ: «Об основах туристской деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О стандартизации» и др.).
27. Услуги, оказываемые обществу органами государственной власти: рыночные и нерыночные аспекты.
28. Отображение результатов деятельности сферы услуг в государственной статистике РФ.
29. Сфера услуг как область хозяйствования и ее место в экономической практике современного общества.
30. Особенности развития международного рынка услуг на рубеже XX-XXI вв. (можно на примере конкретных видов услуг).
31. Международное значение услуг, охватывающих потребителей разных стран (на примере связи, информационных, образовательных, транспортных, туристско-рекреационных, культурно-развлекательных и т.п. услуг).
32. Сравнительный анализ производства услуг и производства товаров промышленного или сельскохозяйственного производства.
33. Значение инноваций в деле развития сервисной деятельности современного типа.
34. Управление нововведениями и инновационный менеджмент.
35. Жизненный цикл услуги (сервисного продукта) и использование его особенностей в бизнесе.
36. Процесс обслуживания потребителей: этапы и виды коммуникаций персонала с потребителями.
37. Контактная зона: сущность, разновидности, требования к устройству, оборудованию, дизайну.
38. Сервисные технологии и формы обслуживания (на примере конкретного вида услуг).
39. Традиционные и прогрессивные формы обслуживания на разных видах сервисного производства.
40. Массовые и индивидуальные формы обслуживания: сущность, различия и распространение в разных сегментах сферы услуг.
41. Особенности предпродажного и постпродажного обслуживания на сервисном предприятии.
42. Производственные, технические и технологические стороны обслуживания клиентов сервисного предприятия.
43. Организационные и административные аспекты обслуживания потребителей на сервисном предприятии.

- Философия современного сервиса: предпосылки развития, ценностные принципы, использование в практике обслуживания.
45. Понимание качества услуг в практике современного сервиса: мировой и российский опыт.
46. Системы показателей и управление качеством обслуживания: мировой и отечественный опыт.
47. Культура обслуживания (на примере разных сегментов сферы услуг и конкретных сервисных предприятий).
48. Этические и нравственные аспекты обслуживания потребителей.
49. Эстетические аспекты обслуживания потребителей.
50. Безопасность услуг как показатель качества обслуживания.
51. Эксплуатационно-техническая безопасность обслуживания на сервисном предприятии (выбрать 1-2 аспекта из списка: энергоснабжение, теплоснабжение, световое обеспечение, горячее и холодное водоснабжение, лифтовое хозяйство и др.).
52. Информационная безопасность обслуживания на сервисном предприятии (на примере туристского, информационного, правового и т.п. обслуживания).
53. Обеспечение видов безопасности, связанных с психологическим состоянием и здоровьем людей (на примере туристского обслуживания, спортивно-оздоровительного сервиса, развлекательных услуг и др.).
54. Значение и функции общего менеджмента на сервисном предприятии.
55. Роль логистики в управлении сервисным предприятием.
56. Особенности менеджмента в учреждениях культуры и развлекательных центров.
57. Особенности менеджмента туристских фирм и организаций.
58. Регулирование отношений персонала с потребителями как управленческая задача.
59. Работа менеджмента с жалобами и пожеланиями клиентов сервисного предприятия.
60. Требования к личным качествам и психологическим особенностям руководящего звена сервисного предприятия.
61. Разновидности организационной структуры сервисного предприятия и возможности повышения ее эффективности.
62. Производственный менеджмент предприятия сферы услуг.
63. Производство услуг на сервисном предприятии как системное единство и взаимосвязь разных подразделений и служб.
64. Функции и содержание деятельности основных структур сервисного предприятия (на примере любого сегмента сферы услуг).
65. Функции, особенности работы общих служб и вспомогательных подразделений сервисного предприятия (на примере любого сегмента сферы услуг).
66. Менеджмент персонала: сущность, основные направления, определение эффективности.
67. Новые стратегии работы с персоналом сервисного предприятия в мировой практике.
68. Проблема отбора и расстановки кадров в разных подразделениях сервисного предприятия.
69. Критерии и показатели, влияющие на профессиональную карьеру работника сервисного предприятия.
70. Требования и принципы, определяющие взаимодействие персонала сервисного предприятия с потребителями (на мировом и отечественном опыте).
71. Сущность предпринимательства в сфере услуг и его роль в развитии современной экономической практики в разных странах мира.
72. Роль крупных, средних, малых предприятий в развитии сервисной деятельности в экономике разных стран.
73. Выработка новых предпринимательских стратегий и форм интеграции бизнеса в экономике конца XX - начала XXI вв.
74. Предпринимательские сети в разных сегментах сервиса: сущность, назначение и продвижение в разные регионы мира.
75. Трудности и продвижения в возрождении отечественного предпринимательства сферы

услуг на рубеже XX-XXI вв.

76. Значение крупных сервисных предприятий в российской экономике (на примере одного или нескольких сегментов сферы услуг в регионе или городе РФ)

77. Особенности развития средних и малых предприятий в экономике современной России.

78. Возможности и ограничения ведения малого бизнеса в сфере услуг современной России (на примере конкретного сегмента услуг и конкретного предприятия).

79. Возрождение предпринимательских традиций и новые принципы ведения бизнеса в сфере услуг современной России.

80. Анализ эффективных бизнес-стратегий в развитии некоторых разновидностей услуг в современной России (на примере туристских, рекламных услуг, услуг связи, развлечений, образовательных услуг и т.п.).

81. Развитие отечественного бизнеса сферы услуг в рамках муниципальной экономики (можно на примере отдельного сегмента услуг, отдельной области или города).

82. Сущность и функции маркетинга сервисной деятельности. 83. Роль маркетинга в выработке стратегий развития сервисного предприятия.

84. Изучение и сегментация потребительского рынка посредством маркетинговых исследований.

85. Значение маркетинга в выработке внешних параметров сервисного продукта и его ценовой политики.

86. Разработка путей продвижения на рынке сервисного продукта с помощью маркетинга.

87. Тактика позиционирования услуги или сервисного продукта на потребительском рынке: возможности и издержки.

88. Особенности рекламирования услуг и сервисных продуктов в информационном обществе.

89. Анализ степени эффективности и конкурентоспособности сервисного предприятия.

90. Проблема оценки общей эффективности работы сервисного предприятия: прежние

#### Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (РЕФЕРАТА, ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБЗОРА)		
1. Грамотность изложения и качество оформления работы		0,5
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		0,5
3. Обоснованность и доказательность выводов		1
Общая оценка за выполнение ИР		2
II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5

2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
III. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

**Перечень тем для подготовки презентаций (для формирования компетенций ОК-4, ПК-6, ПК-10)**

1. Сущность сервиса и процессов обслуживания: особенности теоретического анализа.
2. Место сферы услуг в экономической практике современного общества.
3. Основные классификационные схемы сервисной деятельности и услуг.
4. Особенности менеджмента на предприятии сферы услуг.
5. Специфика работы с персоналом на сервисном предприятии.
6. Понимание качества услуг в практике современного сервиса
7. Системы показателей качества и культуры обслуживания: мировой и российский опыт.
8. Управление качеством обслуживания
9. Определение и составные части культуры обслуживания
- 10.Безопасность обслуживания на сервисном предприятии.
- 11.Правовые и административно - организационные аспекты обслуживания потребителей.
- 12.Особенности международного обмена услугами в современных условиях.
- 13.Особенности маркетинговой службы на сервисном предприятии.
- 14.Производственные и организационно-технологические стороны обслуживания клиентов сервисного предприятия
- 15.Потребители и персонал сервисного предприятия: нормы, взаимодействия и психологические особенности.
- 16.Значение инноваций в деятельности сервисного предприятия.
- 17.Специфика туристского сервиса на разных его этапах и в разных сегментах.
- 18.Особенности сервиса в учреждениях культуры, в индустрии развлечений.
- 19.Предпринимательство в отечественной сфере услуг (либо на примере какой-то одной области услуг, одного региона или города РФ)
- 20.Роль логистики в развитии сервисной деятельности.
- 21.Работа с жалобами клиентов сервисного предприятия.
- 22.Особенности обустройства контактных зон на сервисном предприятии (интерьер, оборудование, рабочие и места клиента).
- 23.Новые формы обслуживания в индустрии развлечений.
- Сущность и определение жизненного цикла услуги (сервисного продукта).
- 24.Особенности постпродажного обслуживания в сфере услуг.
- Взаимодействие менеджера с потребителями услуг, как управленческая задача.

**Критерии оценивания студента за подготовку презентации**

	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
--	----------	----------	----------	----------

Кри тер ии/б алл ы			(требуется доработки)	
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература.	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за презентацию - 4.

**Промежуточный контроль** - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

**Форма** промежуточного контроля –зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ

### БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	<b>20</b>
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	<b>30</b>
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	<b>20</b>
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	<b>30</b>
<b>Итого</b>	<b>100</b>

#### Методика формирования результирующей оценки.

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

**1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:**

От 0 до 30 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 20 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

**2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:**

От 0 до 30 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 20 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

**Для зачета:**

За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Зачет».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

#### Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине Система оценок СОГУ

Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	удовлетворительно	3

#### Вопросы для подготовки к зачету (для формирования компетенций ОК-4, ПК-6, ПК-10)

1. Сервисная деятельность как предмет научно-теоретического анализа.
2. Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей.
3. Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира.
4. Исторические и гео-климатические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в России.



5. Особенности развития отечественной сферы услуг в советский период.
6. Значение церковно-монастырской среды в развитии путешествий, культурно-художественных, образовательных, нравственных процессов в обществе.
7. Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке.
9. Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания.
10. Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг в постсоветский период.
11. Различные направления и типы сервисной деятельности. Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений.
12. Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги.
13. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности.
14. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе.
15. Виды услуг, конфликтующие с общественным мнением. Законодательно запрещенные разновидности услуг.
16. Место сферы услуг в современной экономической практике.
17. Особенность услуги как экономического и профессионально-технологического явления.
18. Сервисный продукт: определение, составные компоненты, проектирование и внедрение.
19. Сервисные технологии: сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг.
20. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия.
21. Возрастание информационных технологий в сфере услуг и на сервисном предприятии.
22. Различные формы обслуживания; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса.
23. Индустрия сервиса: сущность, составные части, развитие в современной России.
24. Новые особенности организации бизнеса и развития сервисных технологий в процессах международного обмена услугами.
25. Роль предпринимательских цепей в развитии некоторых сегментов сферы услуг.
26. Значение крупного, среднего и малого бизнеса в развитии сферы услуг в разных странах.
27. Особенности развития предприятий среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России.
28. Качество услуг, показатели качества, управление качеством.
29. Особенности безопасности услуг в разных сегментах сервиса и на разных сервисных предприятиях.
30. Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг: сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса.
31. Сущность и составные компоненты культуры обслуживания.
32. Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия.
33. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.
34. Назначение, природа и разновидности сервисных инноваций.
35. Инновационный менеджмент сервисного предприятия.
36. Особенности общего менеджмента на сервисном предприятии.
37. Типы и элементы организационной структуры сервисного предприятия.
38. Повышение эффективности работы разных подразделений сервисного предприятия.
39. Специфика производственного менеджмента на разных типах сервисных предприятий.
40. Кадровый менеджмент сервисного предприятия.
41. Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг.
42. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов.

43. Правовые, административные и моральные требования, предъявляемые к процессам обслуживания потребителей.
44. Социальные и социально-психологические аспекты взаимодействия персонала сервисного предприятия с клиентами.
45. Права потребителей в соответствии с законодательством разных стран и отечественным законодательством.
46. Философия сервиса: в масштабах отрасли, в деятельности менеджмента предприятия, на уровне принципов работы персонала.
- Маркетинговая служба на сервисном предприятии: сущность, функции, виды деятельности.
47. Специфика рекламы сервисных продуктов и услуг.
49. Позиционирование услуги, сервисного продукта на потребительском рынке.
50. Разные подходы к определению общей эффективности работы сервисного предприятия.

#### Оценивание ответа студента на зачете

<i>Характеристика ответа</i>	<i>баллы</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
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 26-30 причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	

<p>Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания 21-25 студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.</p>	
<p>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. 1-20 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.</p>	
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

**Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

<b>Уровень сформированности компетенций</b>			
<b>«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)</b> Компетенции не сформированы.  Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<b>«Минимальный уровень»(56-70 баллов)</b> Компетенции сформированы.  Сформированы базовые структуры знаний.  Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.  Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	<b>«Средний уровень»(71-85 баллов)</b> Компетенции сформированы.  Знания обширные, системные.  Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.  Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	<b>«Высокий уровень»(86-100 баллов)</b> Компетенции сформированы.  Знания твердые, аргументированные, всесторонние.  Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.  Демонстрируется высокий уровень самостоятельности,

			высокая адаптивност ь практическо го навыка
<b>Описание критериев оценивания</b>			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания

			билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
<b>Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено</b>	<b>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</b>	<b>Оценка «хорошо» / «зачтено»</b>	<b>Оценка «отлично» / «зачтено»</b>

#### Примеры тестовых заданий (ОК-4)

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:  
-опрос, профессионализм, качество; -услуга, спрос, специалист;  
+деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:  
-исследовательская;  
+потребительская (пользовательская); -  
-ценностно-ориентационная.

#### Примеры тестовых заданий (ПК-6, ПК-10)

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится: -бронирование номеров; -прием и размещение; -  
расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести: -рекламные услуги; +организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете; -психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:  
-уровень развития экономики и хозяйственная система;  
-мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе; -общественные структуры: политические партии.

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) нормативные документы:**

1. ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в РФ». от 24.11.1996 <http://fzrf.su/zakon/ob-osnovah-turistskoj-deyatelnosti-132-fz/>

### **б) Основная литература:**

1. Романович Ж. А. Сервисная деятельность учебник. М.: ДашкофК, 2014. – <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

### **в) Дополнительная литература:**

- 1.. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / А.Я. Котанс. – 2-изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2014. – 384 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363327> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0803-3. – Текст : электронный.
2. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / Назаркина В.А, Л.Н. Стребкова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 104 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-2796-5. – Текст : электронный.

### **Рекомендуемые научные журналы и газеты:**

Современные проблемы сервиса и туризма // <https://www.spst-journal.org/>

### **г) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС "Университетская библиотека Online" <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) <https://dvs.rsl.ru>
3. Электронная библиотека «Консультант студента» <http://www.studmedlib.ru/>
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
5. База данных «ЭБС elibrary» <http://elibrary.ru>
6. Электронная библиотека «Юрайт» <http://biblio-online.ru>
7. КонсультантПлюс №430-2017/614 от 11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно)
8. Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru>
9. Все о туризме и путешествиях/ <https://www.turizm.ru/>
10. Туристический портал: новости туризма// <https://www.tourprom.ru>
11. Туристический бизнес для профессионалов <https://tourbus.ru>

12. Юридическое агенство персона грата/ правовое регулирование в туризме  
<http://persona-grata.ru/>
13. Российский союз туриндустрии// <https://www.rostourunion.ru/>

- 2. Сайт министерства экономического развития и торговли РФ. Режим доступа: [www.tcjnjmy.gov.ru](http://www.tcjnjmy.gov.ru)

- 

## **10. Материально-техническое оснащение дисциплины**

Проведение занятий лекционного типа предполагается в учебной аудитории № 315 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которой имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; учебно-наглядные пособия; мультимедийный комплекс (проектор, экран); ноутбук; колонки.

Проведение занятий семинарского типа предполагается в учебных аудиториях №315 и № 317 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которых имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки. Эти же аудитории используются для выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости.

Проведении рубежного тестирования предполагается в компьютерном классе № 208 (учебный корпус №7 экономического факультета), в котором имеются: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК для обучающихся.

Студенты, имеют доступ к учебным и научным фондам библиотеки СОГУ, а также к электронным библиотечным ресурсам. Читальный зал библиотеки оснащен столами, стульями, ПК для обучающихся.

### **Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>№ договора (лицензия)</b>
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity	№17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015 г. (бессрочно)
	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)

	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018 с ЗАО «Анти-Плагат», продлена до 21 г.
--	---	---

### **11. Лист обновления/актуализации**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма от 21 марта 2019 г., протокол № 7 .

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от 21 марта 2019 г., протокол № 5.