

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю
Декан СПФ



Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Сервисная деятельность»

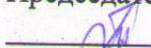
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы Социокультурный сервис
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки - 2019

Разработана
К.филос.н., доцент, доцент кафедры ИЯТ
 Т.В. Вергун

Согласована
Зав. кафедрой ИЯТ
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой
 Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «29» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
 2. Место дисциплины в структуре ООП
 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
 4. Объем дисциплины и виды учебной работы
 5. Содержание и структура дисциплины
 - 5.1. Содержание дисциплины
 - 5.2. Структура дисциплины
 - 5.3. Занятия семинарского типа
 - 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)
 - 5.5. Самостоятельная работа
 6. Образовательные технологии
 7. Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 8.1. Основная литература
 - 8.2. Дополнительная литература
 - 8.3. Программное обеспечение
 - 8.4. Профессиональные базы данных
 - 8.5. Информационные справочные системы
 - 8.6. Интернет-ресурсы
 - 8.7. Методические указания по освоению дисциплины
 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины
 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья
- Приложение
Дополнения и изменения к рабочей программе

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Сервисная деятельность являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса;
- изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов;
- получение способности выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя;
- получение способности организовывать процесс сервисной деятельности с учетом психологических особенностей потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.17 «Сервисная деятельность» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП: дисциплинами, практиками.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей и развития общества.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Информационные технологии в сервисе
История	Менеджмент в сервисе
Информатика	Маркетинг в сервисе
Иностранный язык	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
	Экспертиза и диагностика предприятий сервиса
	Корпоративная культура и имидж организации
	Управление качеством в социокультурном сервисе
	Управление человеческим капиталом в сфере сервиса
	Инновации в социокультурном сервисе
	Технология и организация услуг питания
	Технология и организация гостиничных услуг
	Организация сервисного обслуживания
	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
	Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе
	Учебная практика (Ознакомительная практика)
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знает как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	Знает как осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	Умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	Владеет навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

	Владеет навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)	Знает как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Знает как обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Умеет организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности)	Знает как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
	Умеет обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
	Владеет навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		2
Контактная работа (всего)	33,8	33,8
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа	1	1
5) промежуточная аттестация	0,8	0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	74,2	74,2
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	20	20
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		

Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	28	28
Подготовка к аттестации	26,2	26,2
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		2
Контактная работа (всего)	9,8	9,8
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	4	4
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,8	0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	98,2	98,2
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	20	20
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	70	70
Подготовка к аттестации	8,2	8,2
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе		
1	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	История развития сервисной деятельности в России и за рубежом. Философия сервиса – новое мировоззрение человека. Развитие сервисной деятельности в современных условиях: зарубежный и отечественный опыт.
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Предприятия, оказывающие услуги населению. Развитие индустрии и инфраструктуры сферы услуг. Виды сервисной деятельности. Факторы влияния на развитие потребностей клиента. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Сервис и обслуживание.

		Клиенты и их потребности. Виды потребностей. Культурный профиль потребителя.
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		
1	Особенности услуг и их классификации	Отличие услуги от товара. Разновидность услуг и их характеристика. Типология услуг. Характеристики услуг. Классификация услуг. Значение классификатора ОКВЭД-2. Классификатор ОКПД-2, классификаторы по типам услуг. Диверсификация услуг.
2	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	Фазы жизненного цикла услуги. Жизненный цикл сопутствующих услуг. Особенности жизненного цикла услуг. Характеристика стадий жизненного цикла услуг. Меры, обеспечивающие получение прибылей через умелое ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла.
3	Качество услуги	Качество услуги – оценка потребителя. Определения качества. Составляющие качества услуги и товара. Критерии качества товара и услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (уровень удовлетворения потребностей). Модель расхождения качества услуг. Достижение качества. Повышение качества услуги.
Раздел 3. Основы теории организации обслуживания		
1	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	Контактная зоны как сфера реализации сервисной деятельности. Роль деятельности, управления (манипуляция через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Профессиональное поведение работника «контактной зоны» и требования, предъявляемые к работникам «контактной зоны». Стиль общения. Общение как взаимовлияние Проблема конфликтных ситуаций. Культура общения. Речевое воздействие. Культура сервиса. Жизненно-стилевые группы потребителей. Типы потребителей. Классы потребителей по уровню доходов. Индивидуальный и организованный покупатель.
2	Организация обслуживания потребителей	Теория организации обслуживания. Этапы совершения заказа потребителем. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Поведение потребителя (индивидуального и коллективного), модель принятия решения потребителем (модель Хокинса, Беста и Кони). Факторы влияния на поведение потребителя: внешние и внутренние, образ жизни потребителя. Критерии оценки услуги. Воздействие культуры на поведение потребителя. Обслуживание потребителей с учетом исторических, религиозных и этнических факторов. Правовое обеспечение сервисной деятельности.
3	Инновации в развитии сервисных технологий	Понятие «сервисные технологии». Понятие и содержание нового вида услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Проектирование услуги. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
4	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	Нормативно-правовая база сервисной деятельности. Федеральный закон «О защите прав потребителей» Лицензирование услуг. Прямое и косвенное государственное регулирование сервисной деятельности. Способы государственного регулирования сервисной деятельности. Формы и методы государственного регулирования сервисной деятельности. Подтверждение соответствия, сертификация, аккредитация и

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	...	СР
Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе								
1	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	7			2			5
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	9	2		2			5
Раздел 2. Услуга как специфический продукт								
1	Особенности услуг и их классификации	11	2		2			7
2	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	9	2		2			5
3	Качество услуги	7			2			5
Раздел 3. Основы теории организации обслуживания								
1	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	9	2		2			5
2	Организация обслуживания потребителей	11	2		2			7
3	Инновации в развитии сервисных технологий	8			4			4
4	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	7			2			5
5	Групповая консультация	2						
6	Индивидуальная работа	1						
7	Промежуточная аттестация	27						
	Общий объем	108	10		20			48

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	...	СР
Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе								
1	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	10						10
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	10	2					8
Раздел 2. Услуга как специфический продукт								
1	Особенности услуг и их классификации	12						12
2	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	12						12
3	Качество услуги	10			2			8
Раздел 3. Основы теории организации обслуживания								
1	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	10	2					8
2	Организация обслуживания потребителей	12			2			10
3	Инновации в развитии сервисных технологий	12						12
4	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	10						10
5	Индивидуальная работа	1						
6	Промежуточная аттестация	9						
	Общий объем	108	4		4			90

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе				
1	1	ПР	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	2
2	2	ПР	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2
Раздел 2. Услуга как специфический продукт				
3	1	ПР	Особенности услуг и их классификации	2
4	2	ПР	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	2
5	3	ПР	Качество услуги	2
Раздел 3. Основы теории организации обслуживания				
6	1	ПР	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	2
7	2	ПР	Организация обслуживания потребителей	2
8	3	ПР	Инновации в развитии сервисных технологий	4
9	4	ПР	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	2

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе				
1	1	ПР	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	
2	2	ПР	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	
Раздел 2. Услуга как специфический продукт				
3	1	ПР	Особенности услуг и их классификации	
4	2	ПР	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	
5	3	ПР	Качество услуги	2
Раздел 3. Основы теории организации обслуживания				
6	1	ПР	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	
7	2	ПР	Организация обслуживания потребителей	2
8	3	ПР	Инновации в развитии сервисных технологий	
9	4	ПР	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Темы курсовых работ:

1. Сервисные технологии на предприятиях социокультурного сервиса
2. Сервис как общественное и экономическое явление
3. Социальные предпосылки сервисной деятельности
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
5. Структура и виды сервисной деятельности
6. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
7. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
8. Организация обслуживания потребителей услуг
9. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
10. Качество услуг и обслуживание
11. Культура обслуживания как основной элемент качества обслуживания
12. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
13. Этика и психология взаимоотношений в общении с потребителем
14. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
15. Виды конфликтов и способы их разрешения
16. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.

17. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
18. Функции сферы услуг.
19. Структура сферы услуг
20. Классификации типов и видов услуг.
21. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
22. Этапы развития сферы услуг в России.
23. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
24. Клиенты сферы услуг и их потребности.
25. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
26. Контактная зона и ее характеристики.
27. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
28. Разработка и создание новых услуг.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	5	10
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	5	8
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	7	12
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	5	12
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	5	8
Раздел 3. Основы теории организации обслуживания			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	5	8
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	7	10
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	4	12
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	5	10

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.

- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого учащегося.

- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению познавательной активности.

- Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по

дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 2 Тема 3	ПР	Учебная дискуссия	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 2 Тема 3	ПР	С помощью ресурсов Интернет составить карту жизненного цикла услуги, с учетом его особенностей	2	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон.текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. К. Прончева. — Электрон.текстовые данные. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — 978-5-394-03282-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Электрон.текстовые данные. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

8.2 Дополнительная литература

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон.текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
2. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон.текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.3. Программнообеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

8.4. Профессиональные базы данных

База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>

База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>

Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

1. www.iprbooks.ru - Электронно-библиотечная система «IPRBooks»

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение;

подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке и проведению экзамена

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания к выполнению практических заданий

Практические задания занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и профессиональных дисциплин. Практические занятия проводятся с целью выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, отработки упражнений, выполнении чертежей, производстве расчетов и т. п.

Ход работы:

- изучить теоретический материал;
- выполнить задания;
- описать ход выполнения заданий;

- ответить на контрольные вопросы.

Выполнение практических занятий должно быть оформлено в тетради для практических работ, и включать в себя:

- номер и тему занятия;
- заполненные таблицы;
- схемы и структуры;
- необходимые выводы;
- краткие ответы на контрольные вопросы.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.

5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т. п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата сформирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Вторая стадия — стадия оценки — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.
2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия — стадия консолидации — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.
3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.
4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

- *Уточняющие (закрытые)* вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».
- *Восполняющие (открытые)* вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: *что, где, когда, как, почему* и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими, активизирующими внимание, активизирующими память, развивающими мышление*.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Целью курсовой работы (проекта) является обогащение знаний студентов, обучение методам теоретического анализа явлений и закономерностей науки, выработку навыков применения теоретических знаний к комплексному решению профессиональных задач, использования справочной литературы, методов математической обработки экспериментальных данных, компьютерных технологий. Системой курсовых работ (проектов) студент подготавливается к выполнению дипломной работы (проекта).

В процессе выполнения курсовой работы (проекта) студентом должны решаться следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, определить ее научную и практическую ценность;
- усовершенствовать свои базовые теоретические знания по выбранной теме в процессе изучения первоисточников;
- адекватно выбрать метод исследования и собрать необходимые данные для осуществления анализа;
- проанализировать собранные данные, используя соответствующие методы обработки и анализа информации;
- изучить основные международные и российские документы, регламентирующие сервисную деятельность предприятий социально-культурного сервиса и туризма;
- изучить требования, предъявляемые к проектированию сервисной деятельности соответствии с современными стандартами обслуживания и порядок обеспечения контроля безопасности и качества услуг;
- изучить использование инновационных технологий в сервисной деятельности сервисных предприятий;
- спроектировать сервисное предприятие в соответствии с заданием;
- на основе проведенного теоретического анализа и практического исследования сделать собственные выводы и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности сервисных предприятий

Процесс выполнения курсовой работы студентом начинается с выбора темы. Это ответственный момент работы, поскольку от правильного выбора темы во многом зависит успех будущего исследования.

Минимальный объем курсовой работы – 30 печатных страниц формата А4. В количество страниц не включаются приложения. Оглавление является второй страницей; первая - титульный лист. В оглавлении последовательно перечисляются наименование глав, параграфов, а также указываются номера страниц, на которых они размещаются.

Основной задачей данной курсовой работы является изучение теоретических аспектов организации сервисной деятельности предприятия СКС и Т в соответствии с заданием. Примерная структура курсовой работы может выглядеть следующим образом:

Введение (5 % от объема работы). Во «Введении» студент должен четко отразить в указанной последовательности следующие положения:

- Обоснование актуальности и значимости темы курсовой работы;
- Формулировку цели и основных задач работы;

- Определение предмета и объекта исследования;
- Обоснование выбора методологической и методической основы исследования;
- Характеристику фактологической (эмпирической) базы курсовой работы;

Актуальность разрешаемой в данной работе проблемы определяет выбор темы. Актуальность может быть изложена с двух позиций: как на макроуровне, так и микроуровне.

Цель и задачи работы. Цель носит общий характер, является емкой по содержанию (но при этом формулируется кратко). Формулируется исходя из выбранной темы исследования.

Задачи конкретизируют цель работы, уточняя круг вопросов, которые студент ставит перед собой в своей курсовой работе. Обычно количество задач равно количеству параграфов работы.

Объектом исследования могут быть новые идеи и проблемы, возможные подходы к решению этих проблем и др.

Предмет исследования конкретное направление, выбранное студентом.

Методологической и методической основой курсовой работы должны послужить труды отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемых проблем, нормативно-правовые акты (федеральные и конституционные законы, законы субъектов федерации, акты Президента и правительства РФ – указы и распоряжения, ведомственные нормативные акты, регулирующие деятельность и взаимоотношения субъектов рынка), статьи периодических научных и специализированных изданиях.

Фактологическую (эмпирическую) базу работы могут составить материалы Госкомитета России («Статистический ежегодник», «Россия в цифрах», «Статистическое обозрение», «Пресс – выпуски»), периодические издания. Следует указать используемые в работе методы анализа (системного анализа, экспертные методы, методы статистического анализа, социологические методы и др.).

Теоретическая и практическая значимость курсовой работы заключается в том, насколько сформулированные в ней выводы и предложения могут быть использованы при дальнейшей теоретической и практической разработке проблем.

Теоретическая часть (первая глава). В первой главе систематизируются теоретические основы всей работы, т.е. дается теоретическое обоснование последующих практических разработок. Она должна содержать анализ состояния изучаемой проблемы на основе обзора научной, научно-информационной, справочной литературы, декомпозицию основного изучаемого вопроса на подвопросы и анализа их взаимосвязи. Обязательным элементом являются предложения по решению исследуемой задачи, определение степени применимости новейших достижений отечественной и зарубежной науки. Представленный материал должен быть логически связан с целью исследования. В параграфах теоретической части необходимо отражать отдельные компоненты проблемы и завершать их 2-3 выводами.

Эмпирическая часть включает описание системы экспериментального исследования, обоснование методов исследования, анализ результатов экспериментального исследования, схемы, графические и математические способы интерпретации полученных данных, выводы.

Все части курсовой работы должны быть связаны между собой таким образом, чтобы при переходе от одной части (главы) к другой, равно как и от одного параграфа к другому, текст был последовательным, логичным, без явных смысловых разрывов, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывалось с предыдущей и подготавливало переход к последующему разделу. Рекомендуется также, чтобы все главы и параграфы работы были примерно соразмерными друг к другу, как по структуре деления, так и по объему (количеству страниц).

Заключение (10 % от объема работы) содержит выводы, подтверждающие или опровергающие первоначальные предположения (гипотезы), перспективы дальнейшего изучения, проблемы, связь с практикой.

Должно включать обобщенные, конкретно изложенные результаты исследования, а также предложения и рекомендации автора по совершенствованию исследуемой проблемы. Этот раздел курсовой работы предполагает, что студент, исходя из поставленных задач и проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы.

При этом необходимо помнить, что выводы и рекомендации должны быть краткими, логично вытекающими из содержания работы и четкими, дающими полное и ясное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности предлагаемых в работе решений. Выводы отражаются тезисно (по пунктам) и должны отражать мысли, вытекающие из теории вопроса, проведенного анализа и всех направлений совершенствования исследуемого объекта.

Список первоисточников курсовой работы должен состоять не менее чем из 20 наименований, и составляется по правилам библиографии. Список литературы включает в себя перечень всех источников, которые были использованы при выполнении курсовой работы и представляет собой одну из существенных частей курсовой работы, которая отражает самостоятельную творческую деятельность автора, и поэтому позволяет судить о степени фундаментальности проведенного студенческого исследования.

Приложение содержит весь фактический материал экспериментальных исследований (анкеты, схемы, карты, рисунки, ответы респондентов и т.д.).

В приложениях приводятся вспомогательные материалы, таблицы, анкеты, инструкции, иллюстрации и др. Рекомендуется располагать в порядке ссылок в тексте. В этот раздел курсовой работы следует относить

вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы будет лишь загромождать текст. В приложении можно дать таблицы, формы входных и выходных документов, инструктивные материалы, алгоритмы и программы решения на компьютере, инструкции, методики, промежуточные расчеты, иллюстрации вспомогательного характера, заполненные формы отчетности и других документов.

Текст работы выполняется на компьютере на стандартных листах формата А4. Рекомендуется использовать компьютерный текстовый редактор «MicrosoftWord». При этом следует применить полуторный межстрочный интервал. Тип шрифта «TimesNewRoman». Высота шрифта должна быть 14 пунктов.

По всем четырем сторонам листа оставляются поля: размер левого поля –30 мм., правого – 10 мм., нижнего –20 мм., верхнего – 20 мм. Каждую страницу работы следует использовать полностью, пропуски допустимы только в конце глав.

Текст должен быть разделен на абзацы, каждый из которых включает самостоятельную мысль, состоящую из нескольких предложений. Абзац начинается с новой строки с отступлением от левого поля 10 мм. В тексте следует избегать повторений, сложных громоздких предложений.

Материал курсовой работы рекомендуется излагать от третьего лица ед. числа (автор предлагает) или первого лица множественного числа (по нашему мнению).

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Параграфы разделяются интервалом в одну строку. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре сверху страницы.

Названия глав записываются прописными буквами симметрично тексту. Названия параграфов пишутся строчными буквами жирным шрифтом симметрично тексту. Перенос слов на титульном листе и в заголовках по тексту не разрешается. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее 2-х строк последующего текста.

Цитаты, статистические данные и другие, заимствованные из литературных источников, материалы должны сопровождаться ссылками на первоисточники. Элементами библиографического описания источника являются фамилии авторов, наименование работы, сведения об издании и издательстве. При их записи следует особое внимание уделять правильной расстановке разделительных знаков.

Если в тексте работы представлены таблицы, то их нужно нумеровать. При этом следует учесть, что первая цифра нумерации таблицы (1) – номер главы, а вторая (2) – порядковый номер таблицы в главе. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица ...» с указанием ее порядкового номера без значка № перед цифрой и без точки после нее. При переносе таблицы на другую страницу названия ее граф следует повторить и над ней поместить слова «Продолжение таблицы...». Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине страницы и пишут с прописной буквы и без точки на конце. Название таблицы должно отвечать на вопросы ЧТО? ГДЕ? КОГДА? Не рекомендуется располагать две или несколько, таблиц одну за другой; их надо разделять текстом.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
Знает как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Демонстрирует знания по определению потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Правильность и полнота трактовки знаний по определению потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Экзамен
Знает как осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Демонстрирует знания как осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Правильность и полнота трактовки знаний по осуществлению поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Экзамен
Умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Демонстрирует умение определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Правильность и полнота определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейсы Экзамен
Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Демонстрирует умение осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Правильность и полнота осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейс-задание Экзамен
Владеет навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Демонстрирует владение навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Правильность и полнота выбора методов по определению потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейс-задание Экзамен
Владеет навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Демонстрирует владение навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Правильность и полнота выбора методов по поиску и внедрению технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейс-задание Экзамен
Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации	Демонстрирует знания как использовать основные методы и приемы планирования, организации,	Правильность и полнота знаний использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Экзамен

Знает как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Демонстрирует знания как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Правильность и полнота знаний по обеспечению соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейс-задание Экзамен
Умеет обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Демонстрирует умение обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Правильность и полнота обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейс-задание Экзамен
Владеет навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Демонстрирует владение навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Правильность и полнота выбора методов обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Устный опрос Учебная дискуссия Тест Кейс-задание Экзамен
Промежуточная аттестация			экзамен

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, устного опроса, оценки практических заданий и кейс-заданий.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения учебной дискуссии

Дискуссия - оценочное средства, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Обсуждение проблемы:

-выступление основного докладчика;

-обмен участниками мнениями по каждому вопросу. Цель этапа – собрать максимум мнений, идей, предложений, соотнося их друг с другом.

Обязанности модератора (ведущего):

-следить за соблюдением регламента обеспечить каждому возможность высказаться, поддерживать и стимулировать работу наименее активных участников с помощью вопросов (“А как вы считаете?”, “Вы

удовлетворены таким объяснением?”, “Вы согласны с данной точкой зрения?”, “Нам очень бы хотелось услышать ваше мнение” и т.д.);

- не допускать отклонений от темы дискуссии;
- предупреждать переход дискуссии в спор ради спора;
- следить за тем, чтобы дискуссия не переходила на уровень межличностного противостояния и конфликта;
- стимулировать активность участников в случае спада дискуссии.

Методическое описание подготовки и проведения кейс-заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями/кейсами. Время решения практического задания/кейса указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы/практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание кейсов/практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.6.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Типовые тестовые задания:

1. Что такое сервис?

1. способ удовлетворения потребностей человека через оказание услуг
2. класс обслуживания
3. форма человеческой деятельности

2. Что такое сервисная деятельность?

1. бизнес
2. активность учреждений обслуживания
3. деятельность по удовлетворению потребностей людей
4. производство

3. Целью сервисной деятельности являются:

1. оказание услуг
2. удовлетворение потребности человека путем оказания услуг
3. создания порядка

4. Задачи сервисной деятельности:

1. увеличение свободного времени человека
2. повышение жизненного уровня людей
3. формирование разумных потребностей людей

5. Типы услуг:

1. производственные
2. личные
3. распределительные
4. потребительские
5. непрофессиональные
6. профессиональные

6. Что такое стандарт обслуживания ?

1. комплекс обязательных правил

2. качество обслуживания
3. форма обслуживания
4. метод обслуживания

7. Характеристики услуг:

1. неосязаемость
2. неуловимость
3. неразрывность производства и потребления
4. изменчивость
5. несохранность

8. Сферы услуг, входящие в класс услуг осязаемых действий, направленных на тело человека:

1. больница
2. кафе
3. химчистка
4. музеи
5. охрана

9. Сферы услуг, входящие в класс услуг осязаемых действий, направленных на товары и другие физические объекты:

1. рестораны
2. парикмахерские
3. прачечные
4. ветеринарные услуги
5. информационные услуги

10. Сферы услуг, входящие в класс услуг неосязаемых действий, направленных на сознание человека:

1. страхование
2. охрана
3. театры
4. здравоохранение
5. средства массовой информации

11. Сферы услуг, входящие в класс услуг неосязаемых действий с неосязаемыми активами:

1. банки
2. транспорт
3. образование
4. информационные услуги
5. юридические услуги

12. Диверсификация услуг – это:

1. улучшение качества услуг
2. увеличение разнообразия и ассортимента услуг
3. расширение перечня услуг

13. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный социальным статусом потребителя:

1. функциональная
2. ценовая
3. информационная
4. психологическая

14. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный физической индивидуальностью потребителя:

1. сезонная
2. психологическая
3. функциональная
4. ситуационная

15. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный духовной индивидуальностью потребителя:

1. этническая
2. ситуационная
3. информационная
4. психологическая

16. Виды потребностей:

1. материальные
2. ценные
3. духовные
4. бесценные

17. Иерархия потребностей по Маслоу. (расставьте в нужном порядке):

1. социальные
2. физиологические
3. потребность в самоутверждении
4. потребность в уважении
5. потребность в защищенности

18. Критерии качества товара:

1. надежность
2. эстетика
3. безопасность
4. очевидность
5. показатели

19. Критерии качества услуг:

1. эстетика
2. очевидность
3. отзывчивость
4. особенности
5. надежность

20. Влияния на поведение потребителя:

1. истинные
2. внутренние
3. внешние
4. подлинные

21. Внутренние влияния на поведение потребителя:

1. эмоции
2. ценности
3. мотив
4. восприятие
5. культура

22. Внешние влияния на поведение потребителя:

1. личность
2. познание
3. домашнее хозяйство
4. демография
5. социальный статус

23. Процесс принятия решения индивидуальным потребителем (расставьте по порядку):

1. признание потребности
2. оценка вариантов
3. решение о покупке
4. поиск информации
5. реакция на покупку

24. Процесс принятия решения коллективным потребителем(расставьте по порядку):

1. формулирование потребности
2. осознание потребности
3. поиск компании поставщика
4. формулирование требований к продукту
5. оформление заказа
6. выбор поставщика
7. анализ исполнения
8. предложения

25. Источники информации при принятии решений потребителем:

1. память
2. персональные источники
3. безличные источники
4. маркетинговые источники

26. Что такое деятельность?

1. внутренняя активность человека
2. психическая активность человека
3. физическая активность человека
4. совокупность элементарных движений
5. внешняя активность человека

27. Основные виды деятельности:

1. игра
2. навыки
3. учение
4. труд

28. Основные этапы совершения заказа (расставьте по порядку):

1. посещение учреждения клиентом
2. совершение заказа или отказ от него
3. принятие решения клиентом

29. Требования, предъявляемые к работникам контактной зоны:

1. жесткость
2. прямота
3. радушие
4. смелость
5. доброжелательность
6. профессионализм

30. Причины жалоб клиентов:

1. грубость
2. потребность в конфликте
3. характер клиента
4. несоблюдение сроков выполнения заказа

31. Причины конфликтов при обслуживании клиентов:

1. коллективные
2. личные
3. производственные
4. несовместимость
5. групповые

32. Исходы конфликтов:

1. скандал
2. полное разрешение
3. возврат к исходному состоянию
4. частичное разрешение

33. Что такое новый вид услуг?

1. услуга по новой цене
2. услуга, ранее не имевшая аналогов на рынке
3. услуга с новым названием
4. услуга для новой сферы применения

34. Прогрессивные формы обслуживания:

1. абонементное обслуживание
2. срочное обслуживание
3. обслуживание в фирме
4. служба экспресс-ремонта
5. обслуживание без указания сроков

35. Что такое «социальная роль»?

1. статус
2. способ поведения личности в зависимости от статуса
3. приспособление

36. Что понимается под общением?

1. исполнение услуги
2. потребление услуги
3. процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов

37. Суть бесконтактной формы обслуживания:

1. предоставление услуги осуществляется путем передачи третьему лицу
2. физическое лицо или товар, на которое направлено воздействие должно быть оставлено в специальном месте для передачи
3. заказ услуги по телефону или почте

38. Суть абонементного обслуживания:

1. бесконтактное обслуживание
2. обслуживание по почте
3. заключение договора с предприятием сервиса

39. Правовые документы по обслуживанию населения:

1. Закон РФ «О налогообложении»
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»
3. Закон РФ «О страховании»

40. Права потребителей:

1. право на выбор
2. право на срочное обслуживание
3. право на качество
4. право на возмещение вреда

41. Что понимается под стилем обслуживания на предприятиях сервиса?

1. форма обслуживания
2. общность приемов обслуживающей деятельности персонала предприятия сервиса
3. средства обслуживания

42. Какие требования предъявляются к речи работников контактной зоны?

1. содержательность
2. скрытность
3. грамотность
4. выразительность

43. Что такое навык?

1. самопроизвольное действие
2. приобретенная способность к выработанному автоматическому выполнению действий в процессе деятельности
3. действие по программе

44. Что такое умение?

1. деятельность
2. стиль
3. освоенный работником один из способов выполнения действий за счет приобретенных знаний и навыков

45. Что такое привычка?

1. действия, образовавшиеся в ежедневном поведении человека и ставшие для него необходимыми.
2. деятельность
3. навык

46. Что такое индивидуальный подход к клиенту?

1. обслуживание одного клиента

2. обслуживание клиента с учетом его особенностей
3. изолированное обслуживание

47. Взаимосвязь производства и потребления товаров(расставить по порядку):

1. хранение
2. продажа
3. производство
4. потребление

48. Взаимосвязь производства и потребления услуг(расставить по порядку):

1. одновременное производство и потребление
2. продажа

49. Что такое неосязаемость услуг?

1. невозможно увидеть
2. не имеет цены
3. невозможно упаковывать

50. Что такое несохранность услуг?

1. сиюминутность услуги
2. ухудшение качества услуги
3. изменение цены

51. Что такое изменчивость услуг?

1. увеличение в цене
2. нестандартность
3. не соблюдение сроков предоставления

52. Какие услуги относятся к материальным?

1. ремонт машин
2. консультационные
3. ресторанные

53. Какие услуги относятся к нематериальным?

1. здравоохранения
2. образования
3. консультационные

54. Что такое сценарий обслуживания?

1. подход к обслуживанию
2. сюжетная схема, по которой происходит обслуживание клиента
3. стиль обслуживания

55. Что такое режиссура процесса обслуживания?

1. постановка мероприятий
2. стиль обслуживания
3. искусство создания гармоничного целого в процессе обслуживания клиентов

56. Что такое школа обслуживания?

1. единый стиль обслуживания, свойственный всем членам данного коллектива предприятия сервиса
2. подготовка специалистов в области сервиса
3. процесс обучения специалистов по сервису

57. В чем состоит сущность «социальной роли» работника контактной зоны?

1. этика поведения
2. набор определенных правил поведения, принятых на предприятии сервиса
3. созданный образ

58. Какие типы услуг помогут удовлетворить физиологические потребности(по А. Маслоу)?

1. распределительные
2. профессиональные
3. общественные

59. Какие типы услуг помогут удовлетворить социальные потребности(по А. Маслоу)?

1. потребительские
2. производственные
3. общественные

60. Удовлетворение какого уровня потребностей по А. Маслоу соответствует покупка услуги стоматолога?

1. физиологические потребности
2. потребность в самореализации
3. социальные потребности

Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.2. Типовые задания для устного опроса

Раздел 1.

1. Основная функция сервиса

2. Эволюция сервисной деятельности
3. Инфраструктура и индустрия сферы услуг
4. Потребности потребителей. Трансформация потребностей потребителей

Раздел 2

1. Определение понятия «услуга»
2. Различные типы классификации услуг. Сопоставление разных типов классификаций
3. Диверсификация услуг с учетом различных факторов
4. Жизненный цикл услуги
5. Качество услуг. Критерии качества услуг. Сопоставление критериев качества товаров и услуг

Раздел 3

1. Взаимодействие между работником контактной зоны и потребителем
2. Основы профессионального поведения сервисанта в контактной зоне
3. Требования к профессиональному поведению сервисанта в контактной зоне
4. Культура общения сервисанта и потребителя в контактной зоне
5. Этапы совершения заказа потребителем
6. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа
7. Поведение потребителя (индивидуального и коллективного)
8. Модель принятия решения потребителем
9. Факторы влияния на поведение потребителя
10. Понятие «Новая» услуга
11. Прогрессивные формы обслуживания
12. Индивидуальное обслуживание
13. Правовое обеспечение сервисной деятельности

Критерии и шкала оценивания устных ответов

Специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «отлично» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.3. Типовые темы для учебных дискуссий

1. Место и роль сервиса в современном обществе

2. Принципы современного сервиса
3. Ключевые принципы и правовые категории сервисной деятельности
4. Особенности услуг и специфика деятельности сервисной организации

Критерии и шкала оценки учебной дискуссии:

Оценка «отлично» ставится, если: учащийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «хорошо» ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

3.4. Типовые кейс-задания

Кейс 1

Супружеская пара разместились в отеле «Х» на 2 дня. В отель супруги прибыли в 3 часа ночи после длительного перелета на самолете. Господин N прибыл по служебным делам как корреспондент газеты, супруга его сопровождала.

Во время поселения Господин N попросил ноутбук в номер. Администратор пообещал, что ноутбук будет доставлен в номер утром в 8.00., но забыл сделать отметку в программе заявок на услуги для дежурной по этажу, где разместились супружеская пара.

Господин N не получив ноутбук, позвонил дежурному по этажу и предъявил претензии по поводу непредставления услуги в срок. Дежурный доставил ноутбук в номер Господина N и принес извинения за доставленные неудобства. Дежурный не стал выяснять, по чьей вине произошла ошибка, не обсудил это с коллегами и руководством.

Задачи:

1. Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.
2. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?
3. Какой критерий качества не был реализован?

Кейс 2

Международный лагерь для молодежи расположен вблизи небольшого российского города на берегу реки. Лагерь функционирует круглый год. Миссия лагеря: «Лагерь предоставляет возможность обучения и совершенствования знаний русского языка, знакомство с русской культурой и отдых».

В лагере имеются отель, кафе, спортивные сооружения и инвентарь, творческие мастерские, игровой зал, конференц-зал.

В лагере отдыхает молодежь из Европы, Азии и Америки.

В лагере проводят различные встречи, творческие семинары, отмечаются международные и национальные праздники, дни рождения и другие мероприятия. В вечернее время кафе функционирует как ночной клуб.

Задачи:

1. Разработайте комплекс услуг для молодежного лагеря.
2. Используя различные факторы диверсификации, разработайте услуги для отдыхающих в лагере.

Кейс 3

Диалог в офисе турагентства.

Клиент. Я хочу купить путевку в Грецию для моей семьи. В прошлом году мы были на острове Крит в отеле «Д» и мы снова собираемся туда же.

Менеджер по туризму. Может быть, Вы посмотрите каталоги и выберете другой курорт Греции, где получите новые впечатления?

Клиент. Нет, там, где мы были, нам очень понравилось. Пожалуйста, подберите нам путевку в тот же отель.

Менеджер по туризму. Хорошо, я Вам подберу соответствующий тур. Но скажите, в прошлый раз Вы выбрали этот тур случайно или по определенным критериям?

Клиент. Нам этот тур рекомендовала моя сестра.

Задачи:

1. Проведите анализ поведения потребителя, используя модель принятия решения потребителем по Хоукинсу, Бесту и Кони.
2. Выявите, какие факторы повлияли на поведение потребителя

Кейс 4

В реставрационную мастерскую пришли два клиента.

Первый клиент – постоянный - сразу подошел к нужной стойке, отдал картину приемщику. При этом клиент предоставил приемщику бонусную карту и попросил, чтобы реставрацию осуществил определенный реставратор. Клиент также попросил подать ему чай. Приемщик в процессе обслуживания клиента уточнил номер его сотового телефона.

Второй клиент, попавший в мастерскую впервые, пытался выяснить, как ведется прием, на каких условиях.

Задачи:

1. Какие влияния из образа жизни потребителя имеют место в поведении первого и второго клиентов?
2. Что возьмет в качестве опыта второй клиент в процессе обслуживания в мастерской.
3. Дайте оценку поведения клиентов исходя из модели поведения потребителей по Хоукинсу, Бесту и Кони.

Кейс 5

М. купила в магазине головной соковыжималку и дома обнаружила в нем дефект, в связи с чем у нее возник вопрос, что она может потребовать от продавца?»

Право на возмещение вреда (работа с Законом «О защите прав потребителей»)

Задача:

1. Найти статьи Закона о возмещении вреда.

Кейс 6

«При покупке утюга В. была выдана информация об условиях и правилах пользования на иностранном языке. При пользовании утюгом произошел несчастный случай, в результате чего потребитель получил травму и понес материальные потери».

Задача:

1. Какие права имеет потребитель? (Статьи Закона «О защите прав потребителей»)

Кейс 7

В агентство по проведению театрализованных экскурсий пришел клиент с целью узнать перечень экскурсий и порядок оформления заказа.

Работник контактной зоны, находящийся за стойкой после приветствия клиента поинтересовался о причине прихода в салон. Узнав, что клиент пришел с целью проконсультироваться, а не сделать заказ, работник указал ему на каталоги, которые были разложены на столиках и предложил ознакомиться с ними, сам при этом продолжил работу за компьютером.

Клиент самостоятельно изучил перечень услуг и условия осуществления заказа. По окончании клиент вышел из салона.

Задачи:

1. Сколько этапов обслуживания присутствуют в данной ситуации?
2. Какие ошибки сделал работник агентства в процессе обслуживания?
3. Какую тактику необходимо было использовать, чтобы клиент стал потенциальным потребителем услуг агентства в будущем?
4. Дайте оценку поведения работника агентства и возможный сценарий развития событий.

Кейс 8

Супружеская пара разместились в отеле «Х» на 2 дня. В отель супруги прибыли в 3 часа ночи после длительного перелета на самолете. Господин N прибыл по служебным делам как корреспондент газеты, супруга его сопровождала.

Во время поселения Господин N попросил ноутбук в номер. Администратор пообещал, что ноутбук будет доставлен в номер утром в 8.00., но забыл сделать отметку в программе заявок на услуги для дежурной по этажу, где разместились супружеская пара.

Господин N не получив ноутбук, позвонил дежурному по этажу и предъявил претензии по поводу непредоставления услуги в срок. Дежурный доставил ноутбук в номер Господина N и принес извинения за доставленные неудобства. Дежурный не стал выяснять, по чьей вине произошла ошибка, не обсудил это с коллегами и руководством.

Задачи:

1. Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.
2. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?
3. Какой критерий качества не был реализован?

Критерии и шкала оценивания кейс-заданий

Кейс-задача –проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Обучающийся самостоятельно формулирует цель, находит и собирает информацию, анализирует ее, выдвигает гипотезы, ищет варианты решения проблемы, формулирует выводы, обосновывает оптимальное решение ситуации. Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для разрешения данной проблемы путем решения нескольких задач. Позволяет оценивать уровень усвоения знаний, умений и готовность к трудовым действиям со способностью решать нетипичные профессиональные задачи.

Оценка	Критерии
отлично	Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса
хорошо	Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.5. Типовой перечень тем курсовых работ

Темы курсовых работ приведены в п. 5.4 Рабочей программы.

Критерии и шкала оценивания курсовой работы

Оценка выставляется с учетом качества выполненной работы и результатов защиты и выставляется в зачетную книжку, а затем, в дальнейшем, с выпиской прилагается к диплому. Студенты, не написавшие курсовую работу, считаются имеющими академическую задолженность.

«Отлично» - ставится за работу, в которой показаны отличные знания и понимание как теоретического, так и фактического материала, нормативно-правовой базы: умение обобщать и делать выводы; твердое знание государственно-правовых понятий и категорий, их адекватное употребление; ясная логика изложения; грамотность и выразительность письменной речи. Студент на защите показывает знание материала, овладение темой.

«Хорошо» - ставится за работу, в которой продемонстрировано хорошее знание материала, но при этом в той или иной степени упущены некоторые аспекты; изложение материала несистематизированное и не последовательное; выводы недостаточно обоснованы; допущены отдельные незначительные ошибки в определениях. На защите студент владеет материалом, но не всегда может связать разделы, иногда путается в определениях.

«Удовлетворительно» - ставится за работу, в которой имеются существенные пробелы в теоретических знаниях, определениях правовых источников; изложение несистематизированное, неаргументированное, содержит серьезные ошибки в выводах и определениях. Путается в материалах работы.

Во всех 3-х случаях правильно оформлен научно-справочный материал, список литературы и нормативных актов. Выдержана структура работы, материал соответствует названию разделов.

«Неудовлетворительно» - ставится за работу, во время защиты которой не раскрыты поставленные вопросы; проявлено незнание основных теоретических понятий, неосознанность и непонимание сути излагаемого материала. Неправильно оформлен научно-справочный материал, список литературы; работа не структурирована, выводы не соответствуют поставленным задачам.

3.6. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. История развития сервисной деятельности в доиндустриальную, индустриальную и постиндустриальную эпохи.
2. Сервис как деятельность Сервис как потребность Сервис как услуга
3. Противоречия сервисной деятельности
4. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, сервис
5. Типология услуг
6. Характеристики услуги
7. Инфраструктура сферы услуг
8. Диверсификация услуг
9. Этапы обслуживания потребителей
10. Понятие "контактная зона".
11. Особенности оснащения контактной зоны предприятий
12. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны
13. Требования к речи и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне
14. Профессиональное поведение работников контактной зоны. Социальная роль.
15. Проблема конфликтных ситуаций в процессе общения с покупателем. Причины конфликта.
16. Клиенты и их потребности. Тенденции в развитии потребностей у клиентов.
17. Модель выбора и приобретения услуг потребителем.
18. Критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
19. Роль социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.
20. Качество услуг и качество обслуживания потребителей. Пять подходов к определению качества услуг
21. Критерии качества товаров и услуг по Д.Гарвину.
22. Тактика и стратегия коммуникаций с потребителем
23. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе разработки и реализации услуг
24. Модель расхождения качества услуг
25. Модель поведения потребителя по Хоукинсу, Бесту и Кони
26. Участники процесса коллективной покупки товаров и услуг. Факторы, влияющие на коллективных заказчиков
27. Новые виды услуг
28. Прогрессивные формы обслуживания.
29. Жизненный цикл услуги
30. Прямое и косвенное государственное регулирование сервисной деятельности

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно - привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью экономиста; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой экономических понятий.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью экономиста; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой экономических понятий.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении финансовых знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой экономических понятий.

Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- студент не усвоил значительной части программного материала;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении финансовых проблем;- испытывает трудности в практическом применении знаний;- не может аргументировать научные положения;- не формулирует выводов и обобщений;
---------------------	---