



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.Б.9. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело

Профиль: Гостиничное дело
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к.филос.н. Курбанова А.М.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность»

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам базовой части программы 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется в 2017/2018 учебном году.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществоведение.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-1- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, структурой, технологиями и управлением сервисной деятельностью в сфере гостеприимства.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе, лекции-диалог, повествовательные лекции, проблемные лекции, практические занятия, в виде конференции и выездных занятий, круглых столов, тренингов, групповых проектов, круглый стол, Case-study, самостоятельная работа по составлению глоссария, работа с научной литературой, подготовка докладов, рефератов.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме аудиторного тестирования, промежуточная аттестация в форме экзамена на 1 семестре.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Сервисная деятельность» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело и относится к базовой части программы.

Поскольку дисциплина читается на первых курсах бакалавриата, требования к выходным знаниям определяются программами среднего профессионального образования. **После завершения курса** «Сервисная деятельность» бакалавр применяет полученные знания и умения в процессе освоения профессиональных дисциплин: «Технология обслуживания в туризме», «Технология обслуживания в индустрии гостеприимства», «Технология и организация общественного питания», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом».



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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад. часа.

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
		1
Контактная работа обучающихся	56	56
в том числе:	-	-
Лекции	16	16
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа	88	88
Консультации	2	2
Промежуточная аттестация	2	2
Форма промежуточной аттестации (экзамен)		
Общая трудоемкость час,	144	144
з.е.		4



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

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС		
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью	2	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС			
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
				лекционного материала.		деятельности.											
		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия									8	Составление глоссария	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		3. Специфика услуг как товара			2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.								8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС				
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
		Контрольная точка 1			1	тестирование												
		4. Ценность услуги			1	Выездное практическое занятие.										8	Подготовка рефератов	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		5. Жизненный цикл услуг.	2	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Групповой проект								8	Подготовка докладов по теме
		6. Сервис как	-	Проблемная	1	Представление								8	изучение



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС		
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
		компонент продажи товаров.		лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем		презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов										научной и научно-методической базы по поставленной проблематике



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС				
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
				м приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционны														



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС			
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
				х и современных точек зрения.													
		Контрольная точка 2			1	Аудиторное тестирование											
	Основы теории организации обслуживания	7. Поведение потребителей и принятие ими решений	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно	4	Выездное практическое занятие									8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС				
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
				нно в ходе лекции.														
		8. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	3	Выездное практическое занятие										8	подготовка презентации по итогам выставки	
		Контрольная			1	тестирование												



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС			
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
		точка 3.															
		9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде									8	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		10. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее представление группового проекта по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и							6	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
						целевую аудиторию.									
		11. Качество обслуживания и производительность.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол по вопросам современных сервисных технологий и их оценки их качества.								6	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		12.	-		4	Выездное								6	подготовка



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.				практическое занятие									презентации по итогам выставки
		13. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	2	Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом	2	Case-study								6	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС			
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
				процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем													



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС				
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
				организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.														
		Контрольная точка4.			4	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.												



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад.	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		Консультации										2			
		Промежуточная аттестация										2			



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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Резник Г. А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013.- <http://znanium.com/bookread.php?book=352240>
2. Эдвардс, Н. М. Формирование компетентности ученого для международной научной проектной деятельности [Электронный ресурс]: монография / Н. М. Эдвардс, С. И. Осипова. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011.- <http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code=%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Основы коммуникационных процессов, этики и эстетики обслуживания потребителей	планировать и осуществлять мероприятия, направленные на организацию коммуникационного процесса с потребителями и услуг, такие как рекламные, эстетические, этические поводы воздействия на потребителя	навыками использования коммуникаций с потребителями, включая элементы профессиональной этики, делового этикета, НЛП, невербального общения



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в семестре 2 мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – до 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – до 65 баллов (максимум за выполнение всех 2 контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

Успеваемость – баллы:

№ п/п	наименование блока (раздела) дисциплины	Количество баллов
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	0-50
2.	Основы теории организации обслуживания	0-50

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию. Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 41 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемости).

Студент освобождается от сдачи промежуточной аттестации, если по итогам посещаемости, результатам текущего контроля он набрал **более 51 балла**. В этом случае ему выставляется оценка, соответствующая набранному количеству баллов при согласии студента.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет



40 и менее	недопуск к зачету, экзамену	-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет
------------	-----------------------------	---	---	------------	--

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

Формирование компетенций осуществляется в 1 семестре.

Пороговый уровень освоения компетенции: знание основ коммуникационных процессов, этики и эстетики обслуживания потребителей.

Продвинутый уровень освоения компетенции: готовность к применению современных коммуникационных процессов с потребителями услуг, таких как рекламные, эстетические, этические поводы воздействия на потребителя

Высокий уровень освоения компетенции: организация коммуникации с потребителем, включая элементы профессиональной этики, делового этикета, НЛП, невербального общения

Для оценки уровня сформированности компетенций применяется единый подход в формате БРТ, в рамках которого предусматриваются единые условия контроля:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Семестры, в которых осуществляется формирование компетенции
			1 семестр
1.	ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Посещаемость – до 30 баллов Успеваемость – до 70 баллов Рейтинговый бонус преподавателя до 5 баллов Текущий контроль – 4 мероприятия Промежуточная аттестация – экзамен

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности 3. Специфика услуг как товара	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
2	1.Ценность услуги 2.Жизненный цикл услуг. 3.Сервис как компонент продажи товаров.	Аудиторное тестирование	Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
3	1.Поведение потребителей и принятие ими решений 2.Теория организации обслуживания.	Тестирование	Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе



			допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
4	<p>1. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. 3. Качество обслуживания и производительность. 4. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг 5. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности</p>	<p>Групповой проект, который предусматривает разработку услуги (на выбор группы), создание его макета, анализ целевой аудитории, варианты позиционирования, оценку качества, план продвижения, маркетинговый анализ рыночной среды, возможность применения коммуникационных технологий, описание ценовой и ассортиментной политики на 5 лет. Проект выполняется поэтапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.</p>	<p>Проект оценивается по 5-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Оценка 5 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 4 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 3 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 2 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.</p>



Типовые варианты тестов

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:
 - а) Потребительским
 - б) Общественным
 - в) Распределительным

2. К профессиональным услугам относят:
 - а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
 - б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги
 - в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:
 - а) государственные (правительственные) услуги
 - б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем
 - в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.

4. Услуга гостиничного сервиса является:
 - а) непроизводственной, коммерческой, реальной, негосударственной
 - б) производственной, коммерческой, реальной, негосударственной
 - в) чистой, общественной, профессиональной, идеальной.

5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:
 - а) государственные и негосударственные
 - б) чистые и смешанные
 - в) Легитимные и нелегитимные

6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:
 - а) деловые услуги
 - б) институциональные услуги
 - в) потребительские услуги

7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:
 - а) на человека
 - б) на сознание человека
 - в) на нематериальные активы

8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:
 - а) на сознание человека
 - б) на нематериальные активы
 - в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.



9. Товар – это:

- а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей
- б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
- в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:

- а) Т. Левит
- б) Ф.Котлер
- в) Дуглас Норт

11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:

- а) первому уровню (стержневая выгода)
- б) второму уровню (базовый товар)
- в) Третьему уровню (ожидаемый товар)

12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить

- а) постиндустриальное
- б) индустриальное
- в) доиндустриальное

13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:

- а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
- б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет
- в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.

14. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:

- а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже
- б) неосязаем
- в) имеет неопределенность качества

15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:

- а) производство, хранение и распределение отделено от потребления
- б) производство и потребление осуществляются одновременно
- в) материализуется в вещи, может накапливаться

16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:

- а) низкую цену
- б) это то, что я получаю за то, что отдаю
- в) это то, что я хочу получить от продукта



17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- Это отчужденный от производителя результат труда
 - Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
 - Фактически производство совмещено с потреблением.
18. Неосвязаемость услуги - это
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
 - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.
19. Несохранимость услуг - это:
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
 - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
 - Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
 - Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
 - Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- Персонал
 - Технологическое ядро
 - Физическое окружение
 - Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:
- Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
 - процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта
 - Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой
 - Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...



- a. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.
 - b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
 - c. защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- a. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
 - b. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.
 - c. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.
25. Товар по замыслу...
- a. это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.
 - b. характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.
 - c. это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.
26. Ключевым отличием услуги от товара не является:
- a. Неосвязаемость
 - b. Неоднородность
 - c. Одновременность производства и потребления
 - d. Поочередность производства и потребления
 - e. Несохранимость
27. Услуги делятся на 2 большие группы....
- a. Материальные и нематериальные
 - b. Материальные и духовные
 - c. Материальные и социально-культурные
 - d. Материальные и идеальные.
28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
 - b. Нематериальность
 - c. Несохранимость
 - d. Неосвязаемость
 - e. Непостоянство
 - f. Все ответы верны.
29. К типу потребительских услуг относится:
- a. Консалтинговые услуги
 - b. Услуги кабельного телевидения
 - c. Услуги, предоставляемые в ателье.



30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - неовещественности:
- Осязаемые действия направленные на тело человека
 - Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы
 - Осязаемые действия направленные на вещь
 - Неосязаемые действия направленные на сознание человека
 - Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
 - Все ответы верны.
31. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:
- Услуги такси
 - Услуги стоматолога
 - Таких услуг не существует
32. Распределительные услуги включают:
- Массовые коммуникации
 - Услуги транспорта, торговли, связи
 - Консалтинг, инжиниринг.
33. Профессиональные услуги оказывают:
- Развлекательные учреждения
 - Организации общественного питания
 - Государственные учреждения
 - Рекламные компании.
34. Общественными услугами являются:
- Телевидение, радио, образование
 - Услуги, связанные с досугом
 - Услуги, связанные с транспортом.
35. Материальные услуги направлены на:
- Формирование отдельных требований потребителей
 - Удовлетворение материальных потребностей
 - Удовлетворение духовных потребностей.
36. Непроизводственные услуги – это:
- Транспортировка грузов
 - Техническое обслуживание оборудования
 - Услуги здравоохранения, культуры.
37. К некоммерческим услугам относят:
- Услуги предприятий туризма и отдыха
 - Услуги организаций общественного питания
 - Услуги благотворительных фондов.
38. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- Государственными
 - Идеальными
 - Смешанными.
39. Идеальная услуга – это



- a. Абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности
- b. Сопровождение товарно-материальных ценности, облегчая их обращение
- c. Все виды производственных услуг, оказанных по всем стандартам и правилам..

40.К легитимным услугам относят:

- a. Нелегальные услуги
- b. Услуги, имеющие криминальный оттенок
- c. Услуги, одобряемые государством и обществом.

7.4.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания «контрольных точек», характеризующих этапы формирования компетенций.

За количество правильных ответов при тестировании по 1 разделу студент получает от 0 до 30 баллов (по 1 баллу за каждый правильный ответ).

За количество правильных ответов при тестировании по 2 разделу студент получает от 0 до 35 баллов (по 1 баллу за каждый правильный ответ).

Рейтинговый бонус от преподавателя в количестве от 1 до 5 баллов может применен к обучающимся выполнившим рефераты по всем 2 разделам дисциплинам.

Реферат выполняется в соответствии со следующими требованиями: объем до 4 страниц формата А4, шрифт TNR 14, интервал 1,5. Реферат представляется в форме устного сообщения до 5 мин, сопровождающейся презентацией не менее 5 слайдов.

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)	max 100 баллов
- текущий контроль успеваемости (max 65 баллов), в том числе:	
1 задание текущего контроля (max 30 баллов)	
2 задание текущего контроля (max 35 баллов)	
- бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)	

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

- 1.Т.Н.Третьякова Сервисная деятельность. - М.ИЦ Академия.2014
- 2.Буйленко В.В. Сервисная деятельность. Ростов н/Д.Феникс.2013
- 3.Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415409>
- 4.Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

Дополнительная литература



1. Свириденко Ю.П. и др. Сервисная деятельность в обслуживании населения М.: Альфа – М: ИНФРА-М 2012.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. М.: КНОРУС. 2013
3. Сервисная деятельность. / Под ред. Резник Г.И. М.: ИНФРА-М, 2013 – <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240>
4. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] / Под ред. проф. Ю. В. Морозова, доц. В. Т. Гришиной. Дашков и К°, 2012 - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415400>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Интернет-ресурсами к курсу «Сервисная деятельность» могут послужить электронные журналы, порталы и сайты по вопросам сервиса, маркетинговых исследований сервисных компаний, управления обслуживанием, рекламой и PR-деятельностью сервисных предприятий, отражающие современную экономическую ситуацию, зарубежный опыт, а также инновации в сфере обслуживания.

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

— пакет Microsoft Office Professional, в т.ч. Microsoft Word, Microsoft Power Point.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая - совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Сервисная деятельность» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

1. лекции – диалог, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

2. лекция-конференция проводится как научно-практическое занятие, с заранее поставленной проблемой и системой докладов, длительностью 5-10 минут. Каждое выступление представляет собой логически законченный текст, заранее подготовленный в рамках предложенной преподавателем программы. Совокупность представленных текстов позволит всесторонне осветить проблему. В конце лекции преподаватель подводит итоги самостоятельной работы и выступлений студентов, дополняя или уточняя предложенную информацию, и формулирует основные выводы

3. проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание



проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

4. Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» используются следующие виды практических занятий:

1.Метод «Круглый стол»

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу.

"Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно



провести консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

2.Разработка проекта (ПР). Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

Преподаватель распределяет роли в своей группе, чтобы каждый принял в исследовании, оформлении и обсуждении результатов самое активное участие.

3. Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Маркетинг», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему,



- подготовка презентаций по определенным вопросам;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Сервисная деятельность» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Лекционная аудитория: акустическая система BBK DK-1440S, интерактивная доска Classic Board 78" W Dual, проектор BenQ MX815ST DLP, телевизор Panasonic TX-LR32M6, ноутбук ASUS K42J, указка электронная Activwand 50
Практические занятия	Кабинет потребностей человека № 65: DVD плеер Samsung DVD-D530K, телевизор Panasonic TX-LR32M6, тематические стенды и плакаты
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала с выходом в Интернет