

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Сервисная деятельность

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра экономики, туризма и прикладной информатики		
Учебный план	43.03.03_2025_835.plx 43.03.03 Гостиничное дело Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		экзамены 1	
аудиторные занятия	44		
самостоятельная работа	63,1		
часов на контроль	34,75		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
	Лекции	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	46,15	46,15	46,15	46,15
Сам. работа	63,1	63,1	63,1	63,1
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., декан, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование у студентов комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, умений и навыков в области организации сервисной деятельности.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование систематизированных знаний об особенностях, формах, видах и методах организации и осуществления сервисной деятельности в индустрии гостеприимства; - формирование практических умений и навыков по применению методов и форм организации сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Маркетинг организации сферы гостеприимства и общественного питания
2.2.2	Организация гостиничных услуг на горнолыжных курортах
2.2.3	Организация питания в гостиничных комплексах
2.2.4	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
2.2.5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.6	Организация гостиничных услуг на туристских базах
2.2.7	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	
ИД-2.ОПК-1: Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - особенности сферы услуг и услуги как специфического продукта сервисной деятельности; - формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства; - особенности трудовых процессов и взаимоотношения специалиста по сервису процессе осуществления сервисной деятельности. 	
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс обслуживания клиентов, в том числе за счет применения технологических новации. 	
Владеть:	
<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения форм и методов обслуживания клиентов, в том числе и технологических новации.; - навыками организации трудовых процессов в сервисной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства. 	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИД-2.ОПК-3: Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - особенности сферы услуг и услуги как специфического продукта сервисной деятельности; - формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства; - особенности процесса разработки и внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства; - особенности трудовых процессов и взаимоотношения специалиста по сервису процессе осуществления сервисной деятельности. 	
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - организовать обслуживание клиентов с учетом требований отечественных и международных стандартов. 	
Владеть:	
<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения форм и методов обслуживания клиентов; - навыками организации обслуживания клиентов с учетом требований отечественных и международных стандартов. 	
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	

ИД-1.ОПК-7: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:
<ul style="list-style-type: none"> - особенности сферы услуг и услуги как специфического продукта сервисной деятельности; - формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства; - особенности процесса разработки и внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства; - особенности трудовых процессов и взаимоотношения специалиста по сервису процессе осуществления сервисной деятельности.
Уметь:
<ul style="list-style-type: none"> - организовать обслуживание клиентов с учетом требований безопасности.
Владеть:
<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения форм и методов обслуживания клиентов; - навыками организации обслуживания клиентов с учетом требований безопасности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека						
1.1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией") Понятие сервисной деятельности и услуги. Социальные и экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Особенности экономических отношений в ходе осуществления сервисной деятельности. Отличия сервисной деятельности от товарного производства. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности. /Лек/	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Образовательные технологий: дискуссия, реферат, презентации в MS Power Point План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Обсуждение реферата с презентацией MS Power Point /Пр/	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение), тест, вопросы для подготовки к экзамену

1.3	<p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка реферата с презентацией в MS Power Point 3. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, реферат с презентацией в MS Power Point, тест /Ср/</p>	1	8,1	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Реферат, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 2. Сфера услуг и ее роль в современных условиях							
2.1	<p>Тема 2. Сфера услуг и ее роль в современных условиях</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Понятие сферы услуг, ее место и роль в обществе. Социальные и экономические функции сферы услуг: их взаимосвязь и взаимозависимость. Особенности формирования и развития рынка услуг в современных условиях. Роль и место туристской индустрии в сфере услуг. Качественное развитие и количественный рост сферы услуг. Понятие качественного развития сферы услуг. Классификация услуг. Классификация услуг Ф. Котлера. Материальные и нематериальные услуги. Классификация статистически учитываемых услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. /Лек/</p>	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 2. Сфера услуг и ее роль в современных условиях</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, круглый стол, презентации в MS Power Point</p> <p>План занятия:</p> <p>Круглый стол «Тенденции формирования рынка услуг: мировой и отечественный опыт» /Пр/</p>	1	4	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение), доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
2.3	<p>Тема 2. Сфера услуг и ее роль в современных условиях</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (круглому столу) (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка выступлений на круглый стол с презентацией в MS Power Point 3. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: участие в работе круглого стола, выступление с презентацией в MS Power Point, тест /Ср/</p>	1	12	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности							

3.1	<p>Тема 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Характеристика и структура процесса оказания услуг. Организация процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребности индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Формы и методы обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания. Требования к услугам и процессу обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения. Специальные формы обслуживания. Основные приемы предоставления услуг.</p> <p>Самообслуживание в сфере питания туристов. Понятие индивидуального обслуживания. Сфера применения индивидуального обслуживания: возможности и ограничения. Преимущества и недостатки индивидуального обслуживания. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Работа с VIP-клиентами. /Лек/</p>	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, доклад, презентации в MS Power Point</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Обсуждение докладов с презентацией MS Power Point 3. Обсуждение результатов самостоятельной работы (практического задания) /Пр/ 	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение), доклад, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
3.3	<p>Тема 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада с презентацией в MS Power Point 3. Выполнение практического задания 4. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, доклад с презентацией в MS Power Point, тест /Ср/</p>	1	8	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Доклад, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства						

4.1	<p>Тема 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p>Лекция с использованием презентации в MS Power Point</p> <p>Туризм как вид сервисной деятельности. Структура индустрии гостеприимства. Потребители услуг индустрии гостеприимства.</p> <p>Организация обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения. Организация транспортного обслуживания туристов.</p> <p>Организация обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания туристов на предприятиях общественного питания.</p> <p>Организация экскурсионного и анимационного обслуживания.</p> <p>Стратегии обслуживания. Требование к качеству обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.</p> <p>/Лек/</p>	1	4	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, доклад, презентации в MS Power Point, решение тестов</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Заслушивание и обсуждение докладов с презентацией MS Power Point</p> <p>2. Обсуждение результатов самостоятельной работы (практического задания)</p> <p>3. Проверочная работа по теме /Пр/</p>	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Доклад, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
4.3	<p>Тема 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Подготовка доклада с презентацией в MS Power Point</p> <p>3. Выполнение практических заданий</p> <p>4. Подготовка к текущему контролю</p> <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, доклад с презентацией в MS Power Point, проверочная работа, тест /Ср/</p>	1	10	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Доклад, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 5. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания						

5.1	Тема 5. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания Лекция с использованием презентации в MS Power Point Формирование инновационных процессов в индустрии гостеприимства. Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок. Подходы к формированию цены на развитие услуг. Эффект от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. /Лек/	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Тема 5. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания Образовательные технологий: дискуссия, реферат, презентации в MS Power Point, решение тестов План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Обсуждение рефератов с презентацией MS Power Point 3. Обсуждение результатов самостоятельной работы (практического задания) 4. Проверочная работа по теме 5. Текущий контроль /Пр/	1	6	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Реферат, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
5.3	Тема 5. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практической работе занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практического задания (проекта) 3. Подготовка реферата с презентацией в MS Power Point 4. Подготовка к текущему контролю Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа (проект), реферат с презентацией в MS Power Point, проверочная работа, тест /Ср/	1	9	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Реферат, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 6. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности						

6.1	<p>Тема 6. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Трудовая деятельность работников сферы обслуживания..</p> <p>Психологические компоненты работника контактной зоны.</p> <p>Психология процесса обслуживания при совершении заказа. Этапы совершения заказа. Тактика обслуживания на разных этапах совершения заказа. Понятие об этической культуре сервиса. Сущность профессиональной этики работников сервиса. Кодекс профессиональной этики. Профессиональное поведение работника контактной зоны.</p> <p>Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.</p> <p>/Лек/</p>	1	2	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, тренинг, решение тестов</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Обсуждение действий персонала гостиницы в фильме «Госпожа горничная». амер. режиссёра Уэйна Уонга «Госпожа горничная». 3. Тренинг по разрешению конфликтных ситуации в сервисной сфере 4. Проверочная работа по теме /Пр/ 	1	4	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тренинг, тест, вопросы для подготовки к экзамену
6.3	<p>Тема 6. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы, просмотр фильма "Госпожа горничная") 2. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, проверочная работа, тест</p> <p>/Ср/</p>	1	8	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тренинг, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 7. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности						

7.1	<p>Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Понятие о стиле обслуживания. Культура общения работников с клиентами. Понятие о культуре общения: культура общения работника контактной зоны с покупателем, культура речи работника.</p> <p>Невербальные средства общения и их значение в процессе осуществления сервисной деятельности. Основные коммуникационные жесты и их происхождение. Зоны и территории общения (личная, социальная и общественная).</p> <p>Влияние работника контактной зоны на клиента с помощью различных положений корпуса тела. Основные виды расположения людей вокруг стола. Позиция делового взаимодействия. Конкурирующе-оборонительная позиция. Независимая позиция.</p> <p>/Лек/</p>	1	4	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, презентации в MS Power Point, тренинг</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Тренинг по проведению переговоров с клиентами и с партнерами (предприятиями и организациями) 3. Тренинг по формированию культуры общения работников с клиентами 4. Текущий контроль 2 <p>/Пр/</p>	1	6	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Тренинг, доклад, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
7.3	<p>Тема 8. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада с презентацией в MS Power Point 4. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад с презентацией в MS Power Point, тест</p> <p>/Ср/</p>	1	8	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Тренинг, доклад, тест, практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 8. Консультации							
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	1	0,9	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7		0	
Раздел 9. Промежуточная аттестация (экзамен)							

9.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	1	34,75	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7		0	
9.2	Контроль СР /КСРАгт/	1	0,25	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7		0	
9.3	Контактная работа /КонсЭк/	1	1	ИД-2.ОПК-1 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-7		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Сервисная деятельность».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), тестов, практических заданий, тем докладов, тренингов, вопросов для подготовки к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные тесты и задания

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

1. (ОПК-7). Комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску - это _____.

Ответ: Безопасность услуги

2. (ОПК-7). Назовите закон, в соответствии с положениями которого, потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая услуга при обычных условиях её получения была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Ответ: Закон РФ "О защите прав потребителей"

3. (ОПК-7). Распределите показатели безопасности услуг по группам:

1. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей а, в, е
2. Показатели безопасности для окружающей среды б, ж
3. Показатели сохранности информации и имущества потребителей г, д
 - а) безопасность от воздействия технологических сред и других факторов в процессе оказания услуг;
 - б) время вредного или опасного воздействия загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду;
 - в) безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы) излучений;
 - г) защита персональных данных от несанкционированного доступа;
 - д) гарантии защиты имущества от кражи, повреждения;
 - е) безопасность при обслуживании машин и оборудования, в том числе при ошибочных действиях обслуживающего персонала;
 - ж) допустимые (по уровню и времени) химические, биологические воздействия на окружающую среду.

Ответ: 1. а, в, е 2. б, ж 3. г, д

4. (ОПК-7). Определите верно ли следующее суждение: Безопасность обслуживания — это базовое требование клиентского сервиса, гарантирующее неприкосновенность и защищённость клиентов и сотрудников компании.

Ответ: верно

5. (ОПК-7). Услуга, при которой дефект способа ее оказания или дефект конструкции или состава изделия, используемого при оказании услуги, или неправильная, вводящая в заблуждение или неполная информация об услуге могут привести к травмам, отравлениям, болезням или иным образом поставить под угрозу здоровье человека - это _____.

Ответ: опасная услуга.

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. (ОПК-3). Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека - это _____.

Ответ: услуга

2. (ОПК-3). Найдите соответствие между особенностями услуг и их характеристикой:

1. Неосвязаемость услуги.
2. Неотделимость услуги.
3. Непостоянство качества услуги.
4. Недолговечность услуги.
5. Несохранимость услуги.

а) Свойство услуги, при котором качество услуги колеблется в широких пределах в зависимости от её поставщика, времени и места оказания.

б) Свойство услуги, согласно которому услугу невозможно увидеть, попробовать на вкус, услышать или понюхать до момента приобретения.

в) Свойство услуги, согласно которому услуга не может существовать отдельно от своего источника (поставщика, человека или организации).

д) Свойство услуги, которое означает, что услугу нельзя хранить с целью последующей продажи или использования.

г) Свойство услуги, которое означает, что услугу невозможно хранить. Другими словами, услугу нельзя использовать повторно или передать другому лицу, она исчезает после её оказания.

Ответ: 1 - б, 2- в, 3 - а, 4 - д, 5 - г.

3. (ОПК-3). Найдите соответствие между видами сервиса и их характеристикой:

1. Жесткий сервис
2. Мягкий сервис
3. Прямой сервис
4. Косвенный сервис

а) Сервис, включающий весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т. е. с более эффективной эксплуатацией продукта (услуги) в конкретных условиях его функционирования у данного потребителя;

б) Комплекс услуг, непосредственно связанных с эксплуатацией купленного продукта (услуги);

в) Сервис, включающий в себя все услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров функционирования продукта (услуги);

г) Комплекс услуг, не имеющих непосредственного отношения к купленному продукту (сервису), но способствующих установлению доверия покупателя к фирме, оказывающей услуги (что также приносит успех фирме).

Ответ: 1 - в, 2 - а, 3 - б, 4- г.

4. (ОПК-3). Дополните:

Номенклатура показателей качеств услуг состоит из нескольких групп показателей:

1. показатели назначения;
2. показатели надежности;
3. показатели совместимости;
4. показатели качества предприятия;
5. _____;
6. _____.

Ответ: показатели безопасности; показатели профессионального уровня персонала

5. (ОПК-3). Определите термин, который охарактеризован в следующем определении: Место, где клиент вступает в прямой контакт с представителем сервисной компании или с её услугами. Это может быть как физическое пространство (приёмная, стойка регистрации, касса), так и виртуальное (общение через электронную почту, телефон, сайт)

Ответ: контактная зона

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

1. (ОПК-1). Найдите соответствие между формами обслуживания и их характеристикой:

1. Абонементное обслуживание
2. Бесконтактное обслуживание
3. Выездное обслуживание
4. Гарантийное обслуживание
5. Комплексная (комбинированная) форма обслуживания

а) Обслуживание, при котором выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услугу по месту жительства или работы клиента, например, для жителей сельской местности.

б) Обслуживание, которое осуществляется в рамках документального поручительства (гарантии) фирмы производителя товара за выполнение его в гарантийный срок обязательств по обслуживанию покупателей, приобретших этот товар.

в) Обслуживание, связанное с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п.

г) Процесс обслуживания, при котором покупатели пользуются услугами компании, не вступая в письменный или вербальный контакт с её сотрудниками.

д) Обслуживание, суть которого заключается в предложении максимального количества услуг на одном месте при обеспечении минимального расхода времени потребителя

Ответ: 1 - в, 2 - г, 3 - а, 4 - б, 5 - д

2. (ОПК-1). Определите, верно ли следующее утверждение: Прогрессивность форм обслуживания характеризуется сокращением времени, затрачиваемого на получение услуг, и созданием наибольших удобств для потребителя.

Ответ: верно.

3. (ОПК-1). Процесс разработки новой услуги состоит из нескольких шагов, в которых отражена необходимая комбинация соблюдения формальностей, гибкости и необходимых для выхода на рынок этапов, чтобы повысить рейтинг новой услуги. Определите, правильную последовательность этапов разработки новой услуги:

1. бизнес-анализ концепции новой услуги
2. запуск новой услуги
3. разработка новой услуги
4. отбор жизнеспособных вариантов идей новой услуги
5. генерация идей новой услуги
6. маркетинговое тестирование новой услуги
7. разработка и тестирование концепции новой услуги

Ответ: 5, 4, 7, 1, 3, 6, 2

4. (ОПК-1). Найдите соответствие между видами инноваций и их характеристикой:

1. Продуктовые инновации.
 2. Процессные инновации.
 3. Маркетинговые инновации.
 4. Технологические инновации.
 5. Организационные инновации
- а) Новые методы, способы, технологии организации производственной и иных видов деятельности.
 - б) Производство нового продукта или услуги с помощью технологий, которые никогда раньше не использовались или использовались только недавно.
 - в) Разработка новых услуг (продуктов) или усовершенствование существующих, наделение их новыми качествами и функционалом.
 - г) Нововведения, связанные с обновлением способов организации какой-либо деятельности, ведения бизнес-процессов, организации рабочих мест, управления кадрами.
 - д) Новые и динамичные тактики привлечения клиентов, создания бренда и привлечения их внимания к предлагаемым товарам или услугам.

Ответ: 1 - в, 2 - а, 3 - д, 4 - б, 5 - г

5. (ОПК-1). Нововведение в области техники, технологии, организации труда или управления, основанное на использовании достижений науки и передового опыта, конечный результат инновационной деятельности, получивший реализацию в виде нового (усовершенствованного) продукта, реализуемого на рынке или нового (усовершенствованного) технологического процесса, используемого в практической деятельности - это _____.

Ответ: инновация

Примерные тесты для входного контроля:

1. Услуга – это:

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

2. Сервис — это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

3. Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

4. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

5. Производственные услуги – это:

1. услуги банков, страховых компаний;

2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:

1. массовые коммуникации;
2. услуги транспорта, торговли, связи;
3. консалтинг, инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:

1. развлекательные учреждения;
2. организации общественного питания;
3. рекламные компании.

8. Общественными услугами являются:

1. телевидение, радио, образование;
2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.

9. Материальные услуги направлены на:

1. формирование отдельных требований потребителей;
2. удовлетворение материальных потребностей;
3. удовлетворение духовных потребностей.

10. Непроизводственные услуги – это:

1. транспортировка грузов;
2. техническое обслуживание оборудования;
3. услуги здравоохранения, культуры.

11. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

13. Идеальная услуга – это:

1. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
2. сопровождение товарно-материальных ценности, облегчая их обращение;
3. все виды производственных услуг.

14. К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2:

1. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

2. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

3. Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

4. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

5.Предпродажный сервис – это:

1. гарантийный сервис;
2. послегарантийный сервис;
3. консервация, проверка, демонстрация.

6.Гарантийный сервис:

1. всегда бесплатный;
2. всегда платный;
3. выбирается потребителем.

7.Жесткий сервис – это:

1. комплектация необходимой документацией перед продажей;
2. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
3. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.

8.Мягкий сервис – это:

1. ремонт и наладка оборудования;
2. предварительная консультация потребителей;
3. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

9.Прямой сервис направлен на:

1. материальный продукт и пользователя;
2. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

10.Культура сервиса - это:

1. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
2. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
3. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения.

11.Профессионально-служебная этика – это:

1. честность и порядочность по отношению к окружающим;
2. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
3. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.

12. Качество обслуживания – это:

1. главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
2. степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
3. совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
4. совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.

13. К каким услугам относится создание уютной обстановки и гостеприимной атмосферы?

1. основным;
2. дополнительным;
3. вспомогательным.

14. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

1. анкетирование;
2. анализ жалоб клиентов;
3. наблюдение;
4. тестирование;
5. эксперимент

Критерии оценки:

Даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно.

«отлично» 6-8 балла, повышенный уровень

Даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.

«хорошо» 4-6 балла, пороговый уровень

Даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.

«удовлетворительно», 1 5-3 балла, пороговый уровень

Даны верные ответы на менее 50% вопросов, практические задания не решены.

«неудовлетворительно», 0-1 балла, уровень не сформирован

Примерные практические задания

Практическое задание 1. (2 балла) На примере конкретных услуг составьте структурно-логические схемы «Услуга как

сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя», «Уровни и классы обслуживания потребителей», «Стратегия обслуживания в сфере гостеприимства».

Практическое задание 2. (2 балла) Проанализировать рынок услуг, определить современные тенденции и проблемы его развития. Сравнить тенденции развития рынка услуг в мире, в России и в Республике Алтай. Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 3. (3 балла) Проанализировать особенности организации обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения (на примере нескольких предприятий). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 4. (3 балла) Проанализировать особенности организации транспортного обслуживания туристов (на примере конкретного туристского предприятия). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 5. (3 балла) Проанализировать особенности организации обслуживания туристов на предприятиях общественного питания (на конкретных примерах). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 6. (3 балла) Проанализировать особенности организации экскурсионного и анимационного обслуживания туристов (на конкретных примерах). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 7. (2 балла) Охарактеризовать новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания (конкретные примеры с характеристиками). Результаты оформить в виде презентации.

Практическое задание 8. (5 балла) Предложите и разработайте программу по внедрению новых видов услуг и форм обслуживания для конкретного туристского предприятия. Результаты оформить в виде презентации

Критерии оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Дискуссия (обсуждение вопросов)

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

1. Понятие сервисной деятельности и услуги.
2. Социальные и экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Особенности экономических отношений в ходе осуществления сервисной деятельности.
4. Отличия сервисной деятельности от товарного производства.
5. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
6. Виды сервисной деятельности.

Тема 3. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

Вопросы к практическому занятию:

1. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
2. Кто такой потребитель, исполнитель?
3. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
4. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
5. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
6. Что такое длительность производственного процесса?
7. Что включает в себя время оказания услуги?
8. Назовите основные типы выполнения услуг.
9. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
10. Что такое потребности, какие они бывают?
11. Что влияет на формирование и развитие потребностей человека?
12. Назовите стадии развития потребностей.
13. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
14. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.

Тема 4. Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства

Вопросы к практическому занятию:

1. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.
2. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.

3. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.
4. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса.
5. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства.
6. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.
8. Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.
9. Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.
11. Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.
12. Организация обслуживания бизнес-туристов.
15. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.
17. Виды продаж в индустрии гостеприимства.
18. Технологии внедрения новых форм обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства
20. Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах ... (на примере конкретного предприятия).
21. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии гостеприимства.

Тема 7. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания

Вопросы к практическому занятию:

1. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?
5. Кейтеринг, как новая форма обслуживания
6. Цивилизационные туры, понятие и характеристика.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы и аргументы другой стороны даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания и, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов, докладов

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Национальные особенности обслуживания в сфере гостеприимства (особенности обслуживания европейцев; специфика работы с клиентами, жителями арабского Востока; специфика обслуживания американцев; особенности обслуживания жителей Юго-Восточной Азии; национальные особенности обслуживания российских клиентов).
4. Организация и искусство обслуживания на предприятиях питания. Виды сервиса на предприятиях питания.
5. Специфические черты обслуживания VIP- и СIP-клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства.
6. Особенности обслуживания туристов на активных туристских маршрутах.
7. Организация и особенности экскурсионного обслуживания туристов.
8. Инновационные технологии в сфере услуг.
9. Основные задачи и стратегии ассортиментной политики в сфере услуг.
10. Жизненный цикл услуг.
11. Невербальные средства общения и их значение в процессе осуществления сервисной деятельности.
12. Влияние работника контактной зоны на клиента с помощью различных положений корпуса тела.

Темы выступлений на круглый стол «Тенденции формирования рынка услуг: мировой и отечественный опыт»:

1. Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового

рынка услуг.

2. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

3. Состояние, потенциал и перспективы развития рынка услуг в Республике Алтай.

Критерии оценки доклада:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Критерии, оценка (баллы по МРС), уровень

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки реферата:

Требования к написанию реферата

1. Общий объём реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.

2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.

3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

Критерии, оценка (баллы по МРС), уровень

«отлично» (6 балла), повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень
 Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
 «неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован
 Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Понятие сервисной деятельности и сервиса.
2. Социальные и экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Понятие сферы услуг, ее место и роль в обществе. Социальные и экономические функции сферы услуг: их взаимосвязь и взаимозависимость.
6. Особенности формирования и развития рынка услуг в современных условиях.
7. Классификация услуг.
8. Характеристика и структура процесса оказания услуг.
9. Основные составляющие процесса обслуживания.
10. Формы и методы обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания.
11. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
12. Специальные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
13. Индивидуальное обслуживание: сущность, особенности применения.
14. Корпоративное обслуживание: сущность, особенности применения.
15. Работа с VIP-клиентами: сущность и особенности.
16. Организация обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения.
17. Организация транспортного обслуживания туристов.
18. Организация обслуживания иностранных туристов.
19. Организация обслуживания туристов на предприятиях общественного питания.
20. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания.
21. Организация обслуживания в турагентствах.
22. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме.
23. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.
24. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
25. Формирование инновационных процессов в обслуживании туристской индустрии.
26. Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок.
27. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания.
28. Психологические компоненты работника контактной зоны.
29. Тактика обслуживания на разных этапах совершения заказа.
30. Сущность профессиональной этики работников сервиса. Кодекс профессиональной этики.
31. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.
32. Понятие о культуре общения: культура общения работника контактной зоны с покупателем, культура речи работника.
33. Невербальные средства общения и их значение в процессе осуществления сервисной деятельности.
34. Влияние работника контактной зоны на клиента с помощью различных положений корпуса тела.

Критерии оценки:

Баллы, оценка экзаменатора, уровень, критерии

36-40 «отлично», повышенный уровень

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

30-35 «хорошо», пороговый уровень

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

25-29 «удовлетворительно», пороговый уровень

Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

Менее 24 «неудовлетворительно», уровень не сформирован

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать

выводы. Не были приведены примеры из практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Фурсов В.А., Лазарева [и др.] Н.В.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63244.html
Л1.2	Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/83145.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И., Назаркина В.А.	Сервисная деятельность. Практикум: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/45014.html
Л2.2	Мальшина Н.А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/83144.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	NVDA
6.3.1.4	Яндекс.Браузер
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	РЕД ОС
6.3.1.7	MS WINDOWS

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Гарант
6.3.2.5	КонсультантПлюс

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"	
	проблемная лекция	
	круглый стол	
	дискуссия	
	лекция-визуализация	
	лекция с использованием презентации в MS Power Point	
	выполнение практических заданий	
	тренинг	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
-----------------	------------	--------------------

221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка докладов (рефератов);
- подготовка к итоговой контрольной работе;
- выполнение различных практических заданий.

Методические указания по подготовке рефератов (докладов)

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература.

Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 2019 года издания, предпочтительнее всего 2019 – 2024 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.