Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Вятский государственный агротехнологический университет"

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
_____ Т.Б. Шиврина
27 октября 2022 г.

Сервисная деятельность

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **экономики и менеджмента**
Учебный план Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) образовательной программы "Услуги в сфере туризма"

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **8 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 288
в том числе:
аудиторные занятия 152
самостоятельная работа 100
часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:
экзамены 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)				6 (3.2)	Итого	
Недель	19				15		
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18	30	66	66
Практические	20	20	36	36	30	86	86
В том числе инт.	10	10	10	10	20	40	40
Итого ауд.	38	38	54	54	60	152	152
Контактная работа	38	38	54	54	60	152	152
Сам. работа	70	70	18	18	12	100	100
Часы на контроль					36	36	36
Итого	108	108	72	72	108	288	288

Киров 2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 26ADAA3CADCD154164284BE8B6E56076
Владелец: Симбирских Елена Сергеевна
Действителен: с 06.07.2022 до 29.09.2023

Программу составил(и):
к.э.н., доцент кафедры экномики и менеджмента, Шиврина Татьяна Борисовна

_____

Рецензент(ы):
к.э.н., доцент кафедры экномики и менеджмента, Жукова Юлия Сергеевна

_____

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность
разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании Учебного плана:

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) образовательной программы "Услуги в сфере туризма"
одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 27.10.2022 протокол № 10.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

Протокол № 2р/2022-23 от "27" октября 2022 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол № 2 от "27" октября 2022 г.

Зав. кафедрой _____к.б.н., доцент Лежнина Ольга Владимировна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Протокол от "__" _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	приобретение теоретических знаний и практических навыков в сервисной деятельности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Обучающийся должен обладать индикаторами достижения компетенций, полученными при изучении следующих дисциплин: Язык делового общения и культура речи
2.1.2	Документационное обеспечение управления в туристической деятельности
2.1.3	Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания
2.1.4	Принятие управленческих решений в туризме
2.1.5	Основы социального обслуживания в туристской деятельности
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Производственная практика: сервисная практика
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2	Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.1	Анализирует существующую структуру управления гостинничного комплекса, действующие системы, формы и методы управления екущей деятельностью департаментов (служб, отделов), разрабатывает предложения по рационализации в соответствии с целями организации
ПК-2.2	Проектирует показатели текущей деятельностьи департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и организует контроль их выполнения, разрабатывает предложения по использованию внутренних резервов повышения эффективности текущей деятельностьи департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.3	Проектирует выполнение управленческих процессов, составляет положения о структурных подразделениях, должностные инструкции работникам
ПК-3	Способен организовать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-3.1	Осуществляет текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-3.2	Организует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-3.3	Обосновывает предложения по совершенствованию организации текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-4	Способен использовать информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью
ПК-4 .1	Применяет информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью
ПК-4 .2	Осуществляет выбор применяемых в организации и управлении туристической деятельностьюинформационно-коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	исторические и социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности; понятие и виды сервисной деятельности; процесс обслуживания; требования к работникам сервиса; типологию и классификацию предприятий сервиса; правовое регулирование сервисной деятельности
3.2	**Уметь:**
3.2.1	применять в процессе деятельности знания об исторических и социальных предпосылках возникновения сервисной деятельности; понятии и видах сервисной деятельности; процессе обслуживания; в процессе деятельности организации сервиса применять требования к работникам сервиса; типологию и классификацию предприятий сервиса; нормативно-правовые основы регулирования сервисной деятельности
3.3	**Иметь навыки и (или) опыт деятельности (Владеть):**
3.3.1	навыками применения в процессе деятельности знания об исторических и социальных предпосылках возникновения сервисной деятельности; понятии и видах сервисной деятельности; процессе обслуживания;

3.3.2	навыками применения в процессе деятельности организации сервиса требований к работникам сервиса; типологии и классификации предприятий сервиса; нормативно-правовых основ регулирования сервисной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции (индикаторы)	Литература	Интеракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Исторические и социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Деятельность:структура и основные виды /Лек/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Деятельность как результат потребностей человека /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Сервис и виды сервиса /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Услуга:понятие, классификация, жизненный цикл /Лек/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Культура и психология сервиса /Лек/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Профессиональное поведение работника сервиса /Лек/	5	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Процесс обслуживания /Лек/	5	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Организационно-правовые формы сервисных предприятий /Лек/	5	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	Типы предприятий туризма /Лек/	5	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.11	Эстетика предприятий сервиса /Лек/	6	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	

1.12	Организационно-технологическая культура сервиса /Лек/	6	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	Трудовой коллектив. Менеджмент в сфере сервиса /Лек/	6	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	Конфликтные ситуации. Способы разрешения конфликтов /Лек/	6	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Правовое регулирование в сфере сервиса /Лек/	6	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.16	Исторические и социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.17	Деятельность:структура и основные виды /Пр/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.18	Деятельность как результат потребностей человека /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.19	Сервис и виды сервиса /Пр/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.20	Услуга:понятие, классификация, жизненный цикл /Пр/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.21	Культура и психология сервиса /Пр/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.22	Профессиональное поведение работника сервиса /Пр/	5	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.23	Процесс обслуживания /Пр/	5	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.24	Организационно-правовые формы сервисных предприятий /Пр/	5	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	

1.25	Типы предприятий туризма /Пр/	5	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.26	Эстетика предприятий сервиса /Пр/	5	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.27	Организационно-технологическая культура сервиса /Пр/	6	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	6	
1.28	Трудовой коллектив. Менеджмент в сфере сервиса /Пр/	6	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	6	
1.29	Конфликтные ситуации. Способы разрешения конфликтов /Пр/	6	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	6	
1.30	Правовое регулирование в сфере сервиса /Пр/	6	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.4Л3.1 Э1 Э2	2	
1.31	Подготовка к лекциям, практическим занятиям. Подготовка к текущему контролю /Ср/	4	70	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.32	Подготовка к лекциям, практическим занятиям. Подготовка к текущему контролю /Ср/	5	18	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.33	Подготовка к лекциям, практическим занятиям. Подготовка к текущему контролю /Ср/	6	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.34	Экзамен /Экзамен/	6	36	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4 .1 ПК-4 .2	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложениях 1 и 2.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Г.Ю. Павлова	Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие Режим доступа: https://book.ru/book/947121	Москва : КноРус, 2023
Л1.2	В.Г. Велединский	Сервисная деятельность [электронный ресурс]: учебник Режим доступа: https://book.ru/book/943061	Москва : КноРус, 2022
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	М. Д. Сущинская	Культурный туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/491546	Москва : Издательство Юрайт, 2022
Л2.2	Константинов, Ю. С.	Детско-юношеский туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492553	Москва : Издательство Юрайт, 2022
Л2.3	А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца	Основы культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс]: учебник для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/491692	Москва : Издательство Юрайт, 2022
Л2.4	П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева	Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/495422	Москва : Издательство Юрайт, 2022
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Шиврина Т.Б.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: рабочая тетрадь Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров, 2022
Л3.2	Маханова, Е. В.	Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: чебно-метод. пособие для обучающихся всех форм обучения уровня бакалавриата, специалитета и магистратуры Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2017
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл. с экрана		
Э2	Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ . - Загл. с экрана.		
6.3. Перечень информационных технологий			
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)		
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)		
6.3.1.3	Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security		
6.3.1.4	Free Commander 2009/02b		
6.3.1.5	Google Chrome 39/0/21/71/65		
6.3.1.6	Opera 26/0/1656/24		
6.3.1.7	Adobe Reader XI 11/0/09		
6.3.1.8	Консультант Плюс		
6.3.1.9	Гарант Аэро		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных			
6.3.2.1	нформационная справочная система: КонсультантПлюс		
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро		
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека elibrary.ru Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp		
6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ Режим доступа http://46.183.163.35/MarcWeb2		
6.3.2.5	Профессиональная база данных: Центральная база статистических данных (ЦБСД) Режим доступа: https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd		
6.3.2.6	Профессиональная база данных: Региональная база статистических данных «Кировской области» Режим доступа: http://statkirov.ru/dg/dbinet.cgi		

6.3.2.7	Профессиональная база данных: Инспекция Федеральной налоговой службы по городу Кирову, Режим доступа: https://www.nalog.ru/rn43/ifns/imns43_17/
6.3.2.8	Профессиональная база данных: Управления Федерального казначейства по Кировской области, Режим доступа: http://kirov.roskazna.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) представлено в Приложении 3 РПД.

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

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: творческие задания; работа в малых группах; дискуссия; обсуждение и разрешение проблем; метод кейсов; деловые и ролевые игры; разбор конкретных ситуаций; встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций. Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом.

Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

• самостоятельное изучение теоретического материала (тем дисциплины);
• подготовка к практическим занятиям;
• подготовка к мероприятиям текущего контроля;
• подготовка к промежуточной аттестации.

При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего, обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.

1. Самостоятельное изучение тем дисциплины

Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических занятиях, а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса и с письменных ответов на индивидуальные и тестовые задания.

2. Подготовка к лекционным и практическим (семинарским), лабораторным занятиям

Традиционной формой преподнесения материала является лекция. Курс лекций по предмету дает необходимую информацию по изучению закономерностей и тенденций развития объекта и предмета исследования изучаемой дисциплины. Лекционный материал рекомендуется конспектировать. Конспекты позволяют обучающемуся не только получить больше информации на лекции, но и правильно его структурировать, а в дальнейшем - лучше освоить.

Цель практических занятий заключается в закреплении теоретического материала по наиболее важным темам, в развитии у обучающихся навыков критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, досконально изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую учебную методическую и научную литературу. Рекомендуется обращение обучающихся к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации по теме, что позволяет в значительной мере углубить проблему и разнообразить процесс ее обсуждения.

3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля

В конце изучения каждой темы может проводиться тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий, которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.

4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ обучающемуся не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед экзаменом.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата «Услуги в сфере туризма»

Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины « **Сервисная деятельность**» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (п.2) в процессе изучения данной дисциплины.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

ФОС разработан на основании:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 556;
- основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и направленности (профилю) программы бакалавриата «Услуги в сфере туризма»;
- положения «О формировании фонда оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования».

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

ПК-2 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
ПК-3 Способен организовать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
ПК-4 Способен использовать информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью

Код формируемой компетенции	**Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы**		
	Начальный этап	**Основной этап**	**Заключительный этап**
ПК-2	• Документационное обеспечение управления в туристической деятельности • Принятие управленческих решений в туризме • Деловая игра	• Организация туристской деятельности • Управление человеческими ресурсами в туризме • Стратегический менеджмент в туризме • Сервисная деятельность • Индустрия гостеприимства • Реклама и связи с общественностью в туризме • Туристско-рекреационное проектирование • Организация общественного питания в туризме • Прогнозирование в туризме • Логистика в туризме • Основы социального обслуживания в туристской деятельности • Производственная практика: сервисная практика • Производственная практика: организационно-управленческая практика	• Производственная практика: преддипломная практика • Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-3	• Организация туристской деятельности	• Антикризисный менеджмент в туризме • Сервисная деятельность • Индустрия гостеприимства • Инновационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве • Организация общественного питания в туризме • Прогнозирование в туризме • Логистика в туризме • Производственная практика: сервисная практика • Производственная практика: организационно-управленческая практика	• Производственная практика: преддипломная практика • Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-4	• Программное	• Инновационные технологии в туризме	• Производственная

	обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма • Антикризисный менеджмент в туризме • Стратегический менеджмент в туризме • Сервисная деятельность	и гостиничном хозяйстве • Прогнозирование в туризме • Логистика в туризме • Производственная практика: сервисная практика • Производственная практика: организационно-управленческая практика	практика: преддипломная практика • Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. Планируемые результаты освоения образовательной программы по дисциплине, выраженные через компетенции и индикаторы их достижений, описание шкал оценивания

Код и наименование формируемых компетенций	**Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции**		**Наименование контролируемых разделов и тем**	**Наименование оценочного средства промежуточной аттестации**
ПК-2 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1	Анализирует существующую структуру управления гостинничного комплекса, действующие системы, формы и методы управления екущей деятельностью департаментов (служб, отделов), разрабатывает предложения по рационализации в соответствии с целями организации	Раздел 4 рабочей программы дисциплины	Тестовые вопросы к экзамену по дисциплине
	ПК-2.2	Проектирует показатели текущей деятельностьи департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и организует контроль их выполнения, разрабатывает предложения по использованию внутренних резервов повышения эффективности текущей деятельностьи департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
	ПК-2.3	Проектирует выполнение управленческих процессов, составляет положения о структурных подразделениях, должностные инструкции работникам		
ПК-3 Способен организовать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1	Осуществляет текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
	ПК-3.2	Организует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
	ПК-3.3	Обосновывает предложения по совершенствованию организации текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-4 Способен использовать информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью	ПК-4.1	Применяет информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью		
	ПК-4.2	Осуществляет выбор применяемых в организации и управлении туристической деятельностью информационно-коммуникационных технологий		

Для оценки сформированности соответствующих компетенций по дисциплине « **Сервисная деятельность**» при проведении промежуточной аттестации применяются следующая шкала оценивания:

№	Критерии оценивания	Шкала оценивания			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
		Описание показателя			
1	Уровень усвоения обучающимся теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	Низкий уровень усвоения материала. Продемонстрировано незнание значительной части программного материала	Представлены знания только основного материала, но не усвоены его деталей	Твердое знание материала	Высокий уровень усвоения материала, продемонстрировано умение тесно увязывать теорию с практикой
2	Правильность решения практического задания	Обучающийся неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы	Обучающийся испытывает затруднения при выполнении практических работ	Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	Обучающийся свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий,
3	Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Существенные ошибки, нет ответов на дополнительные уточняющие вопросы	Неточности в ответах, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Грамотное и по существу изложение теоретического материала, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос	Исчерпывающе последовательно, четко и логически стройно излагается теоретический материал
4	Работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости.	Имеются многочисленные пропуски занятий, задолженность по текущему контролю знаний	Имеются про-пуски занятий, частичная задолженность по текущему контролю знаний	Активная, Задолженность отсутствует	Активная, Задолженность отсутствует

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые тестовые задания

по дисциплине « Сервисная деятельность » для промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: (ПК-3)

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга, спрос, специалист;
3. деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: (ПК-2)

1. исследовательская;

2. потребительская (пользовательская);
3. ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится: (ПК-2)
1. бронирование номеров;
2. прием и размещение;
3. расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести: (ПК-2)
1. рекламные услуги;
2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
3. психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: (ПК-2)
1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосязаемость услуги: (ПК-3)
1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это: (ПК-2)
1. спрос;
2. потребность;
3. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются: (ПК-3)
1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать: (ПК-3)
1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
2. предоставление информации клиенту;
3. оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это: (ПК-3)
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.

11. Услуга обладает следующими качествами: (ПК-3)
1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят: (ПК-3)
1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является: (ПК-3)
1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

14. Контактной зоной не является: (ПК-4)
1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют: (ПК-4)
1. бесконтактным;

2. формальным;
3. бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в: (ПК-3)
1. в общественной деятельности,
2. во сне;
3. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: (ПК-3)
1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: (ПК-2)
1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
3. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей. (ПК-4)
1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это: (ПК-4)
1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение: (ПК-2)
1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг: (ПК-2)
1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров: (ПК-2)
1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это: (ПК-2)
1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства: (ПК-2)
1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам:
3. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

26. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение: (ПК-2)
1. социальный статус;
2. культура;
3. престиж

27. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это: (ПК-2)
1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

28. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия: (ПК-2)
1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. продукт человеческой деятельности.

29. Контактная зона – это: (ПК-2)
1. любое место, где производиться услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

30. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это: (ПК-2)
1. поиск понимания;
2. призыв к совести;
3. жалоба.

31. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: (ПК-2)
1. обслуживание на дому;
2. индивидуальное обслуживание;
3. письменное обслуживание.

32 . В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей.. (ПК-4)
1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

Темы для подготовки к экзамену по дисциплине « Сервисная деятельность »

1. Исторические и социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности
2. Деятельность:структура и основные виды
3. Деятельность как результат потребностей человека
4. Сервис и виды сервиса
5. Услуга:понятие, классификация, жизненный цикл
6. Культура и психология сервиса
7. Профессиональное поведение работника сервиса
8. Процесс обслуживания
9. Организационно-правовые формы сервисных предприятий
10. Типы предприятий туризма
11. Эстетика предприятий сервиса
12. Организационно-технологическая культура сервиса
13. Трудовой коллектив. Менеджмент в сфере сервиса
14. Конфликтные ситуации. Способы разрешения конфликтов
15. Правовое регулирование в сфере сервиса

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении промежуточной аттестации по дисциплине « **Сервисная деятельность** » проводится в форме экзамена.

Порядок организации и проведения промежуточной аттестации обучающегося, форма проведения, процедура сдачи экзамена, сроки и иные вопросы определены Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении экзамена проводится путем письменного или компьютерного тестирования обучающихся и (или) устного ответа на вопросы к экзамену:

- обучающемуся выдается вариант письменного или компьютерного теста, в котором представлены все изучаемые темы дисциплины;
- задание выполняется в течение ограниченного времени (в среднем 2 минуты на 1 тестовое задание);
- по результатам тестирования выставляется оценка, согласно установленной шкалы оценивания.

Для подготовки к экзамену рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники, рекомендованные в рабочей программе дисциплины.

Приложение 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине
Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата «Услуги в сфере туризма»

Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины « **Сервисная деятельность** » и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

2. Перечень компетенций, формируемых при изучении дисциплины

ПК-2 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
ПК-3 Способен организовать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
ПК-4 Способен использовать информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью

3. Банк оценочных средств

Для оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «**Сервисная деятельность**» используются следующие оценочные средства:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции		Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем	Наименование оценочного средства текущей аттестации
ПК-2 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1	Анализирует существующую структуру управления гостинничного комплекса, действующие системы, формы и методы управления екущей деятельностью департаментов (служб, отделов), разрабатывает предложения по рационализации в соответствии с целями организации	- Полнота знаний контролируемого материала - Выполнение не менее установленного процента типовых заданий	Бюджетно-налоговая политика государства. Денежно-кредитная политика государства. Инфляция. Безработица.	Тестовые задания
	ПК-2.2	Проектирует показатели текущей деятельностьи департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и организует контроль их выполнения, разрабатывает предложения по использованию внутренних резервов повышения эффективности текущей деятельностьи департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса			
	ПК-2.3	Проектирует выполнение управленческих процессов, составляет положения о структурных подразделениях, должностные инструкции работникам			
ПК-3 Способен организовать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1	Осуществляет текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса			
	ПК-3.2	Организует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса			
	ПК-3.3	Обосновывает предложения по совершенствованию организации текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса			
ПК-4 Способен использовать информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении	ПК-4.1	Применяет информационно-коммуникационные технологии в организации и управлении туристической деятельностью			
	ПК-4.2	Осуществляет выбор применяемых в организации и управлении туристической деятельностью информационно-коммуникационных			

туристической деятельностью		технологий			

Тестовые задания
для проведения текущего контроля знаний
по дисциплине «Сервисная деятельность»

Текущий контроль в форме тестовых заданий предназначен определения уровня оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины обучающимися очной формы обучения.
Результаты текущего контроля оцениваются посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы:
Шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели оценивания
Не зачтено	Низкий уровень знаний практического контролируемого материала. Продемонстрировано незнание значительной части учебного материала. Выполнение не более 50% типовых заданий
Зачтено	Достаточный уровень знаний практического контролируемого материала. Продемонстрированы знания основной части учебного материала. Выполнение 50 и более % типовых заданий

Типовые тестовые задания

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;
3. потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
1. Резервирование столиков;
2. Вызов такси;
3. Кондиционирование воздуха;

4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
1. материально-преобразовательной деятельности;
2. познавательной деятельности;
3. ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
1. контактная зона;
2. зал ожидания;
3. комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:
1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:
1. неосязаемость услуг;
2. неразрывность производства и потребления услуги;
3. незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:
1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
2. оказание услуги потребителю;
3. комплекс мер по обслуживанию населения.

10. 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.

11. Производственные услуги – это:
1. услуги банков, страховых компаний;
2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

13. Контактная зона – это:
4. любое место, где производиться услуга;
5. место, где услуга может храниться;
6. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
4. поиск понимания;
5. призыв к совести;
6. жалоба.

15. Социальные потребности это потребности в:
1. в самовыражении;
2. в познании,
3. в жилье.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
4. обслуживание на дому;
5. индивидуальное обслуживание;
6. письменное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
3. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

18 . В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..
4. 0 – 45см;
5. 45 – 120 см;
6. 120 – 400 см.

19. Франчайзинг это:
1. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

20. Качество услуг тесно переплетается:

1. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
2. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
3. со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
1. референтные группы;
2. комфорт;
3. престиж.

22. Характеристика услуг:
1. деятельность, процесс;
2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
3. получает только один покупатель единожды.

23. Характеристика товаров:
1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. производство и потребление осуществляются одновременно;
3. передача собственности.

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

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. продукт человеческой деятельности.

26. Что такое трансфер?
1. Покупка и доставка билетов;
2. Встреча и проводы;
3. Экскурсионные услуги.

27. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
1. это отчужденный от производителя результат труда;
2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
3. фактически производство совмещено с потреблением.

28. Отличительными особенностями услуг являются:
1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

29. К легитимным услугам относят:
1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

30. Контактной зоной может считаться:
1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

31. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
1. нормативное время;
2. время обслуживания;
3. ресурсное время.

32. Одной из сущностных отличий услуги от товара является:
1. различие мест хранения;
2. более высокая стоимость;
3. совмещение производства и потребления.

33. Интеллектуальные потребности это потребности в:

1. образовании;
2. в самовыражении;
3. в пище.

34. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
1. самообслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. индивидуальное обслуживание.

35. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины при проведении текущего контроля знаний проводится путем выполнения заданий и задач на практических занятиях. В случае отсутствия обучающегося по уважительной причине задание ему выдается на дом с условием представления результатов на следующем занятии.

Оценка проводится посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы.

Приложение 3

ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Сервисная деятельность

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Д205 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для занятий семинарского типа	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение Д205 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение
Помещение для самостоятельной работы	Б202 Рабочее место администратора, компьютерная мебель, компьютер администратора, 5 персональных компьютеров, 3 принтера, видеоувеличитель. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение С возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение

Приложение 4

Перечень

периодических изданий, рекомендуемых по дисциплине **Сервисная деятельность**

Наименование	Наличие доступа
ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО [Текст]: журн. / [гл. ред. Р. Н. Ушаков]	Режим доступа: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html
Вестник института экономики РАН [Электронный ресурс]: журн. Институт экономики РАН / Москва	Научная электронная библиотека. Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about_new.asp?id=26658
НАУЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ. ТЕХНОЛОГИИ БИЗНЕСА И СЕРВИСА [Текст]: журн. / [гл. ред. О.К. Силинкова]	Режим доступа: http://rrbusiness.ru
Мир экономики и управления [Электронный ресурс]: журн. ФГАОУ ВО Новосибирский НИГУ / Новосибирск	Научная электронная библиотека. Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=58084
ВЕСТНИК АССОЦИАЦИИ ВУЗОВ ТУРИЗМА И СЕРВИСА [Текст]: журн. / [гл. ред. Е. Е. Коновалова].	Режим доступа: https://vestnik.rgutspubl.org/