



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОП

Заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
«18» сентября 2017г.

(подпись) Топчий А.В.
(Ф.И.О. зав. каф.)
«18» сентября 2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

курс 2, семестр 3
лекции 18 час.
практические занятия 36 час.
лабораторные работы не предусмотрены
в том числе с использованием МАО лек. /пр. 18 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 54 час.
в том числе с использованием МАО 18 час.
самостоятельная работа 126 час.
в том числе на подготовку к экзамену 63 час.
контрольные работы (количество) – 63 час.
курсовая работа/курсовой проект – не предусмотрен
зачет
экзамен – 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 №12-13-235, с изменениями, утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07. 2017 №12-13-69

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,
протокол № 7(1) от «18» сентября 2017г.

Заведующий(ая) кафедрой: канд. экон. наук, доцент Топчий А.В.
Составитель(ли): канд. ист. наук, доцент Барашок И.В.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 201_ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 201 г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Specialist's degree in 43.03.03 service and tourism

Course title: Service activity

Variable part of Block 1, 5 credits.

Instructor: Barashok Irina Victorovna, Candidate of Historical Sciences, Docent.

At the beginning of the course a student should be able to:

- the ability to logical thinking, analysis, systematization, generalization, critical understanding of information, the formulation of research problems and the choice of ways to solve them;
- the ability to collect, analyze, systematize, evaluate and interpret the data necessary to solve professional tasks.

Learning outcomes:

professional competences (SPC):

- readiness for service activities in accordance with ethno-cultural, historical and religious traditions, to identify the needs of the consumer, the formation of the hotel product, the development of clientele (SPC-9);
- readiness to apply modern technologies of hotel activity in work with consumers (SPC-10);
- readiness to use optimal technological processes in the hotel activities, including in accordance with the requirements of the consumer (SPC-11)

Course description: The content of the discipline covers a wide range of issues: service activities as a form of meeting human needs, the legal basis for the regulation of service activities, the classification of services and their characteristics, the theory of service organization, consumer behavior in the service market, psychological aspects of service activities.

Main course literature:

1. Danilenko N.N., Rubcova N.V. Servisologiya [Cervicalgia. Tutorial. M: Knorus, 2017. 219 p.] (rus) <https://www.book.ru/book/920197>

2. Gribov V.D. Leonov A.L. Ekonomika predpriyatiya servisa [The Economics of the service. Tutorial. M: Knorus, 2015. 276 p.] (rus) <https://www.book.ru/book/915885/>
3. Menedzhment v servise / O.V. Kaurova, A.N. Maloletko, M.V. Vinogradova, E.V. Povorina, I.A. Suslova, I.V. Muhomorova, V.S. Shlapak, N.A. Platonova, O.S. Yumanova, A.A. Larionova. [Service management. Tutorial. M: Knorus, 2017. 248 p.] (rus) <https://www.book.ru/book/921439>
4. Pavlova G.Yu. Servisnaya deyatel'nost'. [Service activity. Tutorial. M: Knorus, 2016. 275 p.] (rus) <https://www.book.ru/book/920343>
5. Servisnaya deyatel'nost'/ V.A. Fursov [i dr.]. [Service activity. Tutorial. Stavropol: North Caucasus Federal University, 2015. 148 p.] (rus) <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

Form of final control: exam

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»

Учебный курс «Сервисная деятельность» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело».

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в состав вариативной части обязательных дисциплин (Б1.В.ОДЗ).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (36 часов) в том числе с использованием МАО - час., самостоятельная работа (126 час., в том числе 63 час. на подготовку к экзамену).

Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Сервисная деятельность» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Маркетинг», «Основы менеджмента» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Технологии гостиничной деятельности», «Управление качеством гостиничных услуг», «Организация ресторанной деятельности», «Формирование концепции гостиничного предприятия» и к прохождению технологической практики.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека, правовые основы регулирования сервисной деятельности, классификация услуг и их характеристика, теория организации обслуживания, поведение потребителей на рынке услуг, психологические аспекты сервисной деятельности.

Цель – создать у студентов систему знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания в гостиничных комплексах; раскрыть содержание сервисных технологий в области

гостеприимства; сформировать устойчивую потребность предоставления клиентам качественной услуги.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, гостиничном деле;
- изучение истории и современного развития сервисной деятельности;
- изучение организации сервиса на предприятии услуг;
- изучение организации и психологии обслуживания клиентов;
- изучение качества обслуживания;
- изучение особенностей сервисной деятельности в гостиничных комплексах.

Для успешного изучения дисциплины «Сервисная деятельность» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-9 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и	Знает	основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения

<p>религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>		<p>понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>
	Умеет	<p>анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>
	Владеет	<p>навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологией изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений</p>
<p>ПК-10 готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	Знает	<p>специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей</p>
	Умеет	<p>применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания</p>
	Владеет	<p>современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса</p>
<p>ПК-11 готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>	Знает	<p>критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг; параметры оценки потребителем качества услуг; новые и инновационные методы и формы обслуживания</p>
	Умеет	<p>определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований; оценивать уровень обслуживания потребителей</p>
	Владеет	<p>методами измерения удовлетворенности потребителей методами измерения качества обслуживания и</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Сервисная деятельность» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интерактивная лекция-визуализация, метод круглого стола, case-study

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Метод активного / интерактивного обучения – лекция-визуализация (2 час.)

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (2 час.)

Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание». Условия для получения услуги на предприятии. Основные направления сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Значимость личного сервиса.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (2 час.)

История развития сервисной деятельности в мировой и российской хозяйственной практике. От процессов самообеспечения и родственной взаимопомощи к отношениям рыночного обмена. Этапы становления сервисной цивилизации. Новые представления об индустриально-сервисной экономике.

Тема 3. Классификация услуг и их характеристика (2 час.)

Услуга как специфический продукт. Значение классификации услуг в практике сервисной деятельности. Модели классификации услуг: североамериканская, европейская, российская. Типы услуг в разных сферах применения. Классификационные направления и группы услуг в отечественной науке и сервисной деятельности. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

Тема 4. Теория организации обслуживания (4 час.)

Сфера услуг как третичный сектор социально-экономической деятельности общества. Рыночный и нерыночный сектор в сфере услуг. Предприятия сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.

Организация обслуживания. Формы и методы обслуживания. Новые виды услуг в сфере сервиса.

Тема 5. Специфика обслуживания в контактной зоне (2 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – лекция-визуализация (2 час.)

Общие положения. Пространство контакта. Процесс контакта между потребителем и исполнителем услуг. Содержание контакта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций

Тема 6. Гостеприимство – важнейший элемент качественного обслуживания (2 час.)

Значение гостеприимства в сервисных предприятиях. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Роль руководства, персонала, системы обслуживания на предприятии в создании атмосферы гостеприимства (треугольник обслуживания).

Тема 7. Психологические аспекты сервисной деятельности (2 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – лекция-визуализация (2 час.)

Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психология процесса обслуживания. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения обслуживающего персонала. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные приемы в работе персонала с клиентами.

Тема 8. Правовые основы регулирования сервисной деятельности (2 час.)

Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Проблемы защиты прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Нормативно-законодательная база оказания услуг в сфере гостиничного бизнеса

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия

(36 час., в том числе 12 часов с использованием методов активного обучения)

Занятие 1-2. Теоретические основы сервисной деятельности (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод «круглого стола» (4 час)

1. Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание».
2. Значение сервиса в современном мире (перечислить факторы, определяющие роль сферы услуг в современном мире).
3. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности.

Занятие 3. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (2 час)

1. История развития сервисной деятельности и ее особенности на разных исторических этапах
2. Особенности развития сервисной деятельности в России

Занятие 4. Классификация услуг и их характеристика (2 час.)

1. Классификация услуг по Ф.Котлеру
2. Отраслевая классификация услуг
3. Классификация услуг по функциональной направленности
4. Комплексная классификация услуг

Занятие 5-7. Организация сервиса на предприятиях услуг (6 час.)

1. Услуга как специфический продукт
2. Ценность услуги

3. Организация обслуживания потребителя:
4. Модель обслуживания потребителей
5. Факторы, влияющие на обслуживание потребителя
6. Формы и методы обслуживания

Занятие 8-9. Специфика обслуживания в контактной зоне (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод case-study (4 час)

1. Сущность понятия «контактная зона» Пространство контакта
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем услуг
3. Содержание контакта
4. Особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях

Занятие 10-11. Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса (4 час.)

1. Основные принципы, функции и задачи сервиса
2. Понятия и сущность качества услуг
3. Модель качества услуг
4. Показатели качества услуг

Занятие 12-13. Психология процесса обслуживания (4 час.)

1. Психологические аспекты сервиса
2. Общение и взаимодействие с клиентами
3. Конфликты при сервисном обслуживании
4. Работа с жалобами клиентов

Занятие 14. Культура сервиса и гостеприимства (2 час.)

1. Культура сервиса и культура обслуживания
2. Роль интерьера в культуре обслуживания
3. Гостеприимство как важнейший элемент качественного обслуживания

Занятие 15-16. Анализ состояния сервисной деятельности в гостиничных предприятиях (4 час.)

Составление письменного отчета по гостиничным предприятиям и его защита.

Занятие 17-18. Правовые основы регулирования сервисной деятельности (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод case-study (4 час)

1. Механизмы рыночного регулирования сферы услуг: лицензирование, сертификация, стандартизация.
2. Основные стандарты в сфере гостиничной/туристской деятельности в Российской Федерации. Дать краткую характеристику
3. Законы, регулирующие правоотношения в сфере услуг. Краткая характеристика
4. Решение практических задач.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточная аттестация

Занятие1- 2.Теоретические основы сервисной деятельности	ПК- 9	<p>Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 1, 7, 8
		<p>Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 1, 7, 8
		<p>Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений</p>	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 1, 7, 8

Занятие 3 Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	ПК-9	<p>Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену 3, 5,6
		<p>Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену 3, 5,6
		<p>Владет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений</p>	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену 3, 5,6
Занятие 4 Классификация услуг и их характеристика	ПК-9	<p>Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену 16, 17, 19, 20

		содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем		
		Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену 16, 17, 19,20
		Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену 16,17, 19,20
Занятие 5-7 Организация сервиса на предприятиях услуг	ПК-10	Знает: специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей	Творческое задание Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 14, 21, 22, 28,34
		Умеет: применять, адаптировать и	Творческое	Вопросы к

		развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания	задание Реферат (ПР-4)	экзамену 14,21,22, 28,34
		Владеет: современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса	Творческое задание Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 14,21,22,28,34
Занятие 8-9 Специфика обслуживания в контактной зоне	ПК-10	Знает: специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 34,39
		Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 34, 39
		Владеет: современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 34,39
Занятие 10-11 Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса	ПК-11	Знает: критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг; параметры оценки	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 35

		<p>потребителем качества услуг; новые и инновационные методы и формы обслуживания</p>		
		<p>Умеет: определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований; оценивать уровень обслуживания потребителей</p>	<p>Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к экзамену 35</p>
		<p>Владеет: методами измерения удовлетворенности потребителей методами измерения качества обслуживания и качества предоставляемых услуг</p>	<p>Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к экзамену 35</p>
<p>Занятие 12-13 Психология процесса обслуживания</p>	<p>ПК-9</p>	<p>Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>	<p>Устный опрос (УО)</p>	<p>Вопросы к экзамену: 30, 37, 38,39, 40</p>
		<p>Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного</p>	<p>Устный опрос (УО)</p>	<p>Вопросы к экзамену: 30, 37, 38,39, 40</p>

		<p>предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития;</p> <p>проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей;</p> <p>организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>		
		<p>Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия;</p> <p>владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений</p>	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену: 30, 37, 38,39, 40
Занятие 14. Культура сервиса и гостеприимства	ПК-9	<p>Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p>содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения</p> <p>понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта</p> <p>правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену: 32,33
		<p>Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития;</p> <p>проводить анализ потребностей и</p>	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену: 32, 33

		предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне		
		Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену: 32, 33
Занятие 15-16 Анализ состояния сервисной деятельности в гостиничных предприятиях	ПК 11	Знает: критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг; параметры оценки потребителем качества услуг; новые и инновационные методы и формы обслуживания	Презентация, доклад	Вопросы к экзамену: 10, 11, 13, 18, 21, 23, 25
		Умеет: определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований; оценивать уровень обслуживания потребителей	Презентация, доклад	Вопросы к экзамену: 10, 11, 13, 18, 21, 23, 25
		Владеет: методами измерения удовлетворенности потребителей методами измерения качества обслуживания и качества предоставляемых услуг	Презентация, доклад	Вопросы к экзамену: 10, 11, 13, 18, 21, 23, 25
Занятие 17-18. Правовые основы регулирования сервисной деятельности	ПК 10	Знает: специфику технологических процессов	Устный опрос (УО) Решение	Вопросы к экзамену: 10, 11, 12, 13,

	гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей	практических задач	
	Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену: 10, 11, 12, 13,
	Владеет: современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену: 10, 11, 12, 13,

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920197>
2. Грибов В.Д. Леонов А.Л. Экономика предприятия сервиса : учебник / В. Д. Грибов, А.Л. Леонов. — Москва : КноРус, 2015. — 276 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/915885/>
3. Менеджмент в сервисе : учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сулова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
4. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

Дополнительная литература
(печатные и электронные издания)

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 233 с. — 978-5-394-00458-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
2. Баумгарден Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгарден. — М : Дашков и К°, 2012. — 301 с. — Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:665712&theme=FEFU>

3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 224 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=223577>
4. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
5. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406364>
6. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>
7. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/178093>
8. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/query/?text>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети
«Интернет»**

1. Вестник индустрии гостеприимства. Режим доступа: <http://exhibition.pir.ru/digest/513>
2. Электронный журнал Hotels. Режим доступа: <http://www.hotelsmag.com/>
3. Новостной сайт Prohotel: Режим доступа: <http://prohotel.ru>

4. Новостной сайт Hotel News Resource. Режим доступа:
<http://www.hotelnewsresource.com/>
5. Электронный журнал «Секрет фирмы». Режим доступа:
<http://secretmag.ru/news/>
6. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа:
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
7. Электронно-библиотечная система «Лань» Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М». Режим доступа:
<http://znanium.com>
8. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ. Режим доступа:
<http://ini-fb.dvfu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
9. Научная библиотека КиберЛенинка. Режим доступа:
<http://cyberleninka.ru/>
10. Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни.
Режим доступа: <http://www.romir.ru>
11. Фонд общественного мнения. Режим доступа: <http://fom.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Сервисная деятельность» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия,

самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Сервисная деятельность» является экзамен, который проводится в виде устных ответов на вопросы.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Сервисная деятельность» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Сервисная деятельность» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;
 n – количество проведенных контрольных мероприятий;
 O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;
 O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;
 k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;
 k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по работе с литературой в процессе подготовки к дисциплине

Работа с литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, где представлена тематика, план практических занятий и рекомендуемая литература. В процессе подготовки студенту необходимо понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При подготовке к ответу следует составить план-конспект. План-конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющий дать полный ответ по вопросу, а может быть подробным. Конспекты научной литературы должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия. На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

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

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» является экзамен. Перечень вопросов к зачёту содержится в Рабочей программе учебной дисциплины (РПУД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

На экзамене студенту необходимо ответить на два вопроса, по изученным в течении семестра темам. Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную

позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть проявление сервиса, формы сервисного обслуживания в разных видах деятельности, и в частности, в гостиничном бизнесе. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий,
- подготовка к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы»

Для проведения лекционных и практических занятий, а также для организации самостоятельной работы студентам доступны следующие специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C) Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS) Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Memo цифровой Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Topaz 24" XL стационарный электронный	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

			Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch Memo цифровой	
3.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
4.	Читальный зал	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская 656, лит. А, А1, Этаж 2, зл.203, помещение для самостоятельной работы Универсальный читальный зал	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK Персональные системы для читальных залов терминала – 12 шт. Рабочее место для медиа-зала HP dc7700 – 2 шт. Персональные системы для медиа-зала в комплекте - 7 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
5.	Читальный зал	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская 656, лит. А, А1, Этаж 2, зл.303, помещение для самостоятельной работы Читальный зал редких изданий	Персональные системы для читальных залов терминала - 6шт. Проектор Экран	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
6.	Читальный зал	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская 656, лит. А, А1, Этаж 2, зл.303, помещение для самостоятельной работы Зал доступа к электронным ресурсам	Персональные системы для читальных залов терминала – 15 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
7.	Ауд 236	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G236, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных	

		(выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
8.	Ауд 231	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G231, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций;	26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
9.	Ауд 202	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G202, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
10	Ауд 302	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G302, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования	34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема	

		(выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
11	Ауд 311	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G311, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	28 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron	
12	Ауд 312	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G312, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	36 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
13	Ауд 313	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G313, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
14	Ауд 409	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10,	26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска	

		<p>корпус G, каб. G409, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</p>	<p>Компьютерный класс Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	
--	--	--	--	--



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине «Сервисная деятельность»**

**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная**

**Владивосток
2016**

I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
2,3 неделя	Выполнение доклада с презентацией	20	Защита доклада
4,5 неделя			
6-7 неделя	Выполнение заданий из Рабочей тетради Подготовка аннотации статьи	13	Предоставление к проверке заданий Предоставление к проверке аннотации
В течение семестра	Подготовка к практическому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы.	20	Устный опрос
8неделя	Подготовка к экзамену	63	Устные ответы на вопросы
9 неделя			
ИТОГО		126	

II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

1. Подготовка доклада в соответствии с тематикой, представленной в Рабочей программе учебной дисциплины (РПУД)
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Написание аннотации статьи периодической печати самостоятельно выбранной студентом

Методические указания к выполнению доклада, мультимедийной презентации

Мультимедийные презентации, доклады, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.

4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы

Доклад

Подготовка доклада имеет цель:

- Закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемой дисциплине;
- Развитие практических навыков самостоятельной работы с литературой.

Текст доклада должен включать ссылки на источники, обозначенные в списке литературы с указанием страниц.

Структура доклада:

- 1 Титульный лист
- 2 Развернутый план доклада (включая введение и заключение)
3. Текст, соответствующий пунктам плана и с краткими выводами по каждому пункту плана
4. Список литературы

Доклад должен иметь объем до 10 страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Доклад скрепляется. Абзацный отступ 1,25 см.

Докладчику предоставляется до 3-5 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем

Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).
2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.
3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)...

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

Критерии оценки Аннотации статьи

86-100 баллов (отлично) – точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.

76-85 баллов (хорошо) – точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.

61-75 баллов (удовлетворительно) – недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

50-60 баллов (неудовлетворительно) – проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытые проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки (устный ответ)

85-100 баллов (отлично) - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение

объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

76-85 баллов (хорошо) - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускаются одна - две неточности в ответе.

61-75 баллов (удовлетворительно) - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

50-60 баллов (неудовлетворительно) - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются

серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Сервисная деятельность»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

Владивосток
2016

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Сервисная деятельность»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-9 готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	Знает	основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем
	Умеет	анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне
	Владеет	навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологией изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений
ПК-10 готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	Знает	специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей
	Умеет	применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания
	Владеет	современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со

		спецификой гостиничного сервиса
ПК-11 готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	Знает	критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг; параметры оценки потребителем качества услуг; новые и инновационные методы и формы обслуживания
	Умеет	определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований; оценивать уровень обслуживания потребителей
	Владеет	методами измерения удовлетворенности потребителей методами измерения качества обслуживания и качества предоставляемых услуг

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Занятие1-2. Теоретические основы сервисной деятельности	ПК-9	Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 1, 7, 8
		Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей;	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 1, 7, 8

		организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне		
		Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 1, 7, 8
Занятие 3 Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	ПК-9	Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену 3, 5,6
		Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену 3, 5,6
		Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену 3, 5,6

		потребностей и клиентурных отношений		
Занятие 4 Классификация услуг и их характеристика	ПК-9	Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену 16, 17, 19, 20
		Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену 16, 17, 19,20
		Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену 16,17, 19,20
Занятие 5-7 Организация сервиса на предприятиях услуг	ПК-10	Знает: специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты	Творческое задание Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 14, 21, 22, 28,34

		обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей		
		Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания	Творческое задание Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 14,21,22, 28,34
		Владет: современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса	Творческое задание Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 14,21,22,28,34
Занятие 8-9 Специфика обслуживания в контактной зоне	ПК- 10	Знает: специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей .	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 34,39
		Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 34, 39
		Владет: современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену 34,39
Занятие 10-11 Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса	ПК- 11	Знает: критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг; параметры оценки потребителем качества услуг; новые и инновационные	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 35

		методы и формы обслуживания		
		Умеет: определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований; оценивать уровень обслуживания потребителей	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 35
		Владеет: методами измерения удовлетворенности потребителей методами измерения качества обслуживания и качества предоставляемых услуг	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 35
Занятие 12-13 Психология процесса обслуживания	ПК-9	Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену: 30, 37, 38,39, 40
		Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену: 30, 37, 38,39, 40

		<p>потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>		
		<p>Владеет: навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений</p>	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену: 30, 37, 38,39, 40
Занятие14. Культура сервиса и гостеприимства	ПК-9	<p>Знает: основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену: 32,33
		<p>Умеет: анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития; проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей; организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену: 32, 33
		<p>Владеет: навыками</p>	Собеседование	Вопросы к экзамену:

		осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия; владеет маркетинговой технологий изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений	(УО-1)	32, 33
Занятие 15-16 Анализ состояния сервисной деятельности в гостиничных предприятиях	ПК 11	Знает: критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг; параметры оценки потребителем качества услуг; новые и инновационные методы и формы обслуживания	Презентация, доклад	Вопросы к экзамену: 10, 11, 13, 18, 21, 23, 25
		Умеет: определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований; оценивать уровень обслуживания потребителей	Презентация, доклад	Вопросы к экзамену: 10, 11, 13, 18, 21, 23, 25
		Владеет: методами измерения удовлетворенности потребителей методами измерения качества обслуживания и качества предоставляемых услуг	Презентация, доклад	Вопросы к экзамену: 10, 11, 13, 18, 21, 23, 25
Занятие 17-18. Правовые основы регулирования сервисной деятельности	ПК 10	Знает: специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса; профессиональные стандарты обслуживания; теоретические основы организации обслуживания потребителей	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену: 10, 11, 12, 13,
		Умеет: применять, адаптировать и развивать	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену: 10, 11, 12,

	современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания	Решение практических задач	13,
	Владеет: современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену: 10, 11, 12, 13,

Экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

1. Вопросы к экзамену

1. Определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание», «сервисная деятельность».
2. Задачи сервисной деятельности при удовлетворении потребностей клиента.
3. Этапы становления современной сервисной цивилизации. Понятие об индустриально-сервисной экономике.
4. Субъекты и объекты сервисной деятельности.
5. Основные тенденции и направления развития сферы услуг в развитых странах.
6. Особенности развития сферы услуг в России.
7. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности - технологические, политико-правовые, демографические.
8. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности - экономические, природные, культурные.
9. Международная практика защиты прав потребителей.
10. Закон РФ « О защите прав потребителей» в сфере услуг.
11. Защита прав потребителей в Законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

12. Характеристика услуг населению в ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения.
13. Характеристика туристских услуг в ГОСТ Р 50690 – 2000. Туристские услуги. Общие требования.
14. Услуга как особый вид полезности товара. Отличительные особенности услуги от товара.
15. Основные характеристики услуги. Раскройте специфичность следующих услуг: бронирование номера в гостинице по телефону, через Интернет; заказ туристского путешествия; страховые услуги; заказ снаряжения по телефону; фитодизайн.
16. Проблемы выработки единых критериев и схем классификации услуг.
17. Американская, европейская и российская модели классификации услуг. Их преимущества и ограничения.
18. Типы услуг в разных сферах применения. Типология сервисной деятельности.
19. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам.
20. Классификация отраслей сферы услуг.
21. Определение новой услуги и прогрессивные формы обслуживания.
22. Сфера услуг как третичный сектор экономики. Рыночный и нерыночный сектор сферы услуг.
23. Предприятие сферы услуг (сервиса). Специфические особенности его деятельности.
24. Предпосылки и формы организации сервиса на предприятии.
25. Этапы организации сервиса на предприятии. Основные принципы, функции и задачи сервиса.
26. Значение и функции маркетинга на рынке услуг.
27. Маркетинговая среда предприятия (внешние и внутренние факторы).
28. Формирование правильного понимания потребителей.
29. Модель покупательского поведения. Факторы, оказывающие влияние на потребителей.

30. Мотивы поведения потребителей.
31. Потребитель как участник процесса принятия решения о покупке.
32. Понятие о культуре сервиса, культуре обслуживания, культуре труда работника сервисного предприятия.
33. Гостеприимство – важнейший элемент качественного обслуживания.
34. Понятие о контактной зоне. Поведение работников в контактной зоне.
35. Управление качеством обслуживания в предприятиях сервиса.
36. Психология сервиса: понятие, значение и задачи в сфере услуг.
37. Психологические аспекты процесса обслуживания клиентов.
38. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.
39. Профессиональная этика работника контактной зоны.
40. Этическая и эстетическая основы сервисной деятельности.

**Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине
«Сервисная деятельность»
(промежуточная аттестация – экзамен)**

- Высокий уровень (86-100 баллов): студент имеет комплексные систематизированные знания по дисциплине, способен свободно высказывать свою точку зрения по вопросу с достаточной аргументацией, делает самостоятельные выводы, принимает активное участие в упражнениях, тренингах на практических занятиях, выполняет творческие задания и все виды самостоятельной работы.
- Средний уровень (76-85 баллов): студент имеет знания по теме, может проанализировать материал, но не в состоянии сделать самостоятельный вывод, принимает активное участие в упражнениях, тренингах на практических занятиях. Отсутствует один вид самостоятельной работы.
- Низкий уровень (61-75 баллов): студент владеет минимумом знаний по вопросу, но не может ответить на дополнительный вопрос, привести

примеры. Пассивен на практических занятиях. Не выполнена самостоятельная работа или из всех видов самостоятельной работы представлено только два.

Экзамен по дисциплине проводится в 3 семестре и выставляется на основе Шкалы соответствия рейтинга по дисциплине и оценок.

Таблица 1 – Шкала соответствия рейтинга по дисциплине

Менее 61%	не зачтено
От 61% до 75%	удовлетворительно
От 76% до 85%	хорошо
От 86% до 100%	отлично

Тестовые задания

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Выберите один правильный ответ

1. Услуга – это

- a) действие, приносящее пользу, благо, помощь другому человеку
- b) осязаемое действие, направленное на товар или человека
- c) действие, направленное на получение прибыли

2. Обслуживание – это

- a) форма связи субъектов с внешним миром, источник их внутренней активности
- b) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг
- c) результат непосредственного взаимодействия производителей

3. Какие три ключевые категории лежат в основе сервисной деятельности?

- a) опрос, профессионализм, качество
- b) услуга, спрос, специалист
- c) обслуживание, услуга, потребитель

4. Сервисная деятельность это обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны

- a) правительство и бизнесмены
- b) производители и исполнители
- c) потребители и клиенты
- d) производители и потребители

5. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей
- b) исследование рынка услуг
- c) производство услуг

6. Удовлетворенный клиент осуществляет:

- a) качественное обслуживание
- b) поиск работы
- c) бесплатную рекламу

7. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности (выбрать все правильные ответы, не менее 4-х ответов)

- a) правовые
- b) образовательные
- c) медицинские
- d) культурные
- e) социальные
- f) экономические
- g) технологические

8. Сервис – это

- a) потребность
- b) обслуживание
- c) конкуренция

9. Влияние экономических факторов на сервисную деятельность обусловлено (выбрать 1 правильный ответ)

- a) географическим положением
- b) изменением спроса
- c) природной средой
- d) показателями рождаемости и смертности

10. Влияние политико-правовых факторов на сервисную деятельность обусловлено

- a) либерализацией государственного регулирования
- b) изменением спроса
- c) телекоммуникацией
- d) общей динамикой ВВП

Тема 3. Классификация услуг и их характеристика

1. Абстрактная, теоретическая модель услуги, эталон, на который ориентируется исполнитель услуг - это

- a) реальная услуга
- b) сервисная услуга
- c) идеальная услуга
- d) сопутствующая услуга

2. Услуга, представляющая собой конкретные материальные действия, направленные на удовлетворения потребностей клиента – это

- a) идеальная услуга
- b) реальная услуга
- c) легитимная услуга
- d) государственная услуга

3. Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления – это
- смешанные услуги
 - государственные услуги
 - реальные услуги
 - материальные услуги
4. Услуги, которые направлены на разных потребителей и удовлетворяют потребности только отдельных индивидов – это
- нематериальные услуги
 - личные услуги
 - лигитимные услуги
 - общественные услуги
5. Услуги, направленные на удовлетворение потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении – это
- нелигитимные услуги
 - информационно-коммуникационные услуги
 - технологические услуги
 - государственные услуги
6. Согласно классификации услуг по их типу и сфере применения к распределительным услугам относят:
- лизинг
 - инжиниринг
 - транспорт
 - образование
7. Согласно классификации услуг по их типу и сфере применения к производственным услугам относят:
- транспорт
 - образование
 - банки
 - инжиниринг
8. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества – это
- классификация
 - стандартизация
 - лицензирование
 - сертификация
9. Непроизводственные услуги – это
- транспортировка грузов
 - техническое обслуживание оборудования
 - услуги здравоохранения и культуры
10. Материальная услуга направлена на:

- a) формирование отдельных требований потребителей
- b) удовлетворение материальных потребностей
- c) удовлетворение духовных потребностей

Тема 5. Специфика обслуживания в контактной зоне

1. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это (выберите один правильный ответ):

- a) контактная зона;
- b) зал ожидания;
- c) комната для посетителей.

2. Контактной зоной не является:

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

3. Работнику контактной зоны следует овладеть наукой и искусством

- a) управления
- b) оздоровления
- c) питания
- d) общения
- e) обучения

4. Работнику контактной зоны следует разбираться в

- a) художественной литературе
- b) психологии посетителей
- c) рекламной деятельности
- d) историческом процессе

5. Поведение работника контактной зоны должно ориентироваться на

- a) заказчика
- b) производителя
- c) изделие/услугу
- d) посредника

6. Назовите состав контактной зоны (выберите все правильные ответы):

- a) пространство контакта
- b) бэк-офис
- c) процесс контакта
- d) содержание контакта

7. Профессиональное поведение работника контактной зоны должно содержать следующие компоненты (выберите все правильные ответы):

- a) тактичный
- b) обходительный
- c) проворный
- d) доброжелательный
- e) неуязвимый
- f) радушный
- g) простодушный

8. Основные виды общения в контактной зоне (выберите все правильные ответы):

- a) косвенное
- b) коммуникативное
- c) дистанционное
- d) перцептивное
- e) целевое
- f) интерактивное

Итоговый тест

1. Какая из ниже приведенных фраз наиболее точно отражает сущность современного гостеприимства

- a) «Клиент всегда прав».
- b) «Гость должен быть доволен обслуживанием».
- c) «Клиент должен соблюдать правила, установленные в данной гостинице»

2. Услуга неотделима от производства:

- a) да;
- b) нет

3. Услуга-это:

- a) любое мероприятие или выгода, которая одна сторона может предложить другой за определенное вознаграждение;
- b) любое мероприятие или выгода, которая одна сторона может предложить другой и которое в основном неосязуемо и не приводит к за владению, чем-либо;
- c) любое мероприятие или выгода, которая одна сторона может предложить другой взамен на другую услугу

4. Обслуживание – это

- d) форма связи субъектов с внешним миром, источник их внутренней активности
- e) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг
- f) результат непосредственного взаимодействия производителей

5. Целью сервисной деятельности является:

- d) удовлетворение человеческих потребностей
- e) исследование рынка услуг
- f) производство услуг

6. Услугам присущи следующие характеристики (укажите какой ответ неверный):

- a) неосязуемость;
- b) несохраняемость;
- c) недоступность;
- d) непостоянство качества

7. Свойство услуги, которое делает невозможным ее демонстрацию – это
- отсутствие владения,
 - неотделимость от источника
 - неосязаемость
 - несохраняемость
8. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества – это
- классификация
 - стандартизация
 - лицензирование
 - сертификация
9. Федеральный закон, регулирующий правовые отношения, которые возникают между теми, кто предоставляет товары/услуги, и теми, кто их потребляет:
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - ФЗ «О защите прав потребителей»
 - ФЗ «О техническом регулировании»
 - Гражданский кодекс Российской Федерации
10. Производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не может быть разорвано во времени. К какой характеристике услуги относится это утверждение:
- неосязаемость;
 - непостоянство качества;
 - неразрывность производства и потребления услуг.
11. Удовлетворение потребителей (клиентов)
- не зависит от качества обслуживания и услуги
 - зависит от качества обслуживания и услуги
 - зависит от его настроения
 - зависит от вида услуги
- 12. Что не относится к общим положениям профессиональной этики:**
- Каждый посетитель - потенциальный клиент.
 - Не обращайтесь внимания на претензии и возражения заказчика.
 - Невнимательность – наибольшее зло во взаимоотношениях с заказчиком.
 - Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью.
- 13. Контактная зона – это**
- момент встречи потребителя (заказчика) той или иной услуги и ее исполнителя, специалиста по сервису
 - время контакта специалиста по сервису (исполнителя обслуживания) и потребителя
 - внешняя среда организации, где происходит встреча специалиста по сервису и потребителя
 - пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису и потребитель

14. Общественным документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский _____ услуг населения»:

- a) перечень;
- b) классификатор;
- c) список;
- d) регламент.

15. Культура сервиса - это:

- a) высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
- b) организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
- c) система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения

16. К основным нормам профессионально-служебной этики не относится:

- a) выдержка, терпение, умение владеть собой;
- b) хорошие манеры и культура речи;
- c) соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент

**Оценочные средства для текущей аттестации (типовые ОС по
текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду
аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность»)**

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

Критерии оценки Аннотации статьи

86-100 баллов (отлично) – точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.

76-85 баллов (хорошо) – точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.

61-75 баллов (удовлетворительно) – недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

50-60 баллов (неудовлетворительно) – проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и не последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации

Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений
----------------------------------	------------------------	---------------------------------------	---	--

Критерии оценки (устный ответ)

85-100 баллов (отлично) - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

76-85 баллов (хорошо) - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

61-75 баллов (удовлетворительно) - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение

привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

50-60 баллов (неудовлетворительно) - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ,

практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – экзамен (3 семестр), состоящий из устного опроса (ответы на вопросы экзаменационных билетов)

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, лабораторных занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на экзаменационные вопросы (экзаменационные вопросы размещены в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (доклад, устный опрос, презентация, выполнение тестовых заданий, составление аннотации статьи) представлены в структурном элементе ФОС V.