



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
«20» января 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента
туризма и гостеприимства
(название кафедры)

Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
«20» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3
лекции 18 час.
практические занятия 18 час.
лабораторные работы 00 час.
в том числе с использованием МАО лек. 6 / пр. 12 / лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.
в том числе с использованием МАО 18 час.
самостоятельная работа 63 час.
в том числе на подготовку к экзамену 45 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет – семестр
экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 5 от «20» января 2021

ИО заведующий кафедрой к.т.н., доцент Овчаренко Н.П.
Составители: к.и.н., доцент Барашок И.В.

Владивосток
2021

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

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

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

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

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

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

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

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

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

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.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Организационно-управленческий	ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Анализирует процессы организации обслуживания потребителей в контактной зоне предприятий сервиса ПК-1.2. Определяет эффективность процессов обслуживания потребителей ПК-1.3. Организует процесс обслуживания потребителей на предприятии сервиса

Сервисный	ПК-3 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-3.1- Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятиях сервиса ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятий сервиса
-----------	---	---

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-1.1. Анализирует процессы организации обслуживания потребителей в контактной зоне предприятий сервиса	Знает ключевые понятия теории организации обслуживания Умеет анализировать процессы организации обслуживания в контактной зоне предприятий сервиса
ПК-1.2. Определяет эффективность организации обслуживания потребителей	Знает показатели эффективности процессов обслуживания разных видов сервисной деятельности Умеет выбирать и применять подходы к оценке эффективности разных видов сервисной деятельности
ПК-1.3- Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает как планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания Умеет планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-1.4- Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает бизнес-процессы, регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания Умеет осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-3.1- Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятиях сервиса	Знает объект стандартизации, правила обслуживания, порядок действий в разных видах сервисной деятельности Умеет разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятиях сервиса
ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятий сервиса	Знает технологию внедрения разработанных стандартов, направления работы с персоналом сервисного предприятия Умеет создавать условия, обеспечивающие внедрение разработанных стандартов и соблюдение технологии внедрения
ПК-3.3- Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Знает как организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. Умеет организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

2. Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине являются:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Пр	Практические занятия
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации (экзамен)

Структура дисциплины:

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Контроль	Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР		
1	Раздел 1 Теоретические аспекты сервисной деятельности	4	6		6	нет	63	45	Экспресс-опрос Тест Эссе
2	Раздел 2 Теоретические основы организации обслуживания	4	8		8	нет			
3	Раздел 3 Психология и культура сервиса	4	4		4	нет			
Итого:			18		18				

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1 Теоретические аспекты сервисной деятельности

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

Метод активного / интерактивного обучения – лекция-визуализация (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. 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 3. 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

Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

Тема 4-6. Организация сервиса на предприятиях услуг (6 час.)

Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы и методы обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Новые виды услуг в сфере сервиса. Качество и стандарту обслуживания на предприятиях сервиса

Тема 7. 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.

Раздел III Психология и культура сервиса

Тема 8. 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 9. Культура сервиса (2 час.)

Понятия «культура», «культура сервиса». Корпоративная культура как основа культуры сервиса. Служебный этикет и профессиональная этика. Эстетические аспекты сервиса

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические занятия

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

Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности

Занятие 1 Сервисная деятельность: сущность, основные понятия (2 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод «круглого стола» (2 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.

Добавлено примечание (ПФВ1): Обязательно указать конкретный метод активного обучения

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

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

Занятие 3. Правовые основы регулирования сервисной деятельности (2 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод case-study (2 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

Добавлено примечание ([ПВ2]): Обязательно указать конкретный метод активного обучения

Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

Занятие 4-6. Организация сервиса на предприятиях услуг (6 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – стратегия рефлексивного отношения к информации («Знаем»-«Хотим узнать»-«Узнали») (2 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

Добавлено примечание ([ПВ3]): Обязательно указать конкретный метод активного обучения

Занятие 7. Специфика обслуживания в контактной зоне (2 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

Добавлено примечание ([ПВ4]): Обязательно указать конкретный метод активного обучения

4. Особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях

Раздел III Психология и культура сервиса

Занятие 8-9. 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

5. Культура сервиса и культура обслуживания
6. Роль интерьера в культуре обслуживания
7. Гостеприимство как важнейший элемент качественного обслуживания

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» 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.

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

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 реферата с презентацией	20	Защита реферата
4,5 неделя			
6-7 неделя	Выполнение заданий из Рабочей тетради Подготовка аннотации статьи	23	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	45	Устные ответы на вопросы
9 неделя			
ИТОГО		108	

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

1. Подготовка реферата 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 реферата

Подготовка реферата имеет цель:

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

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

Структура реферата:

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

Реферат должен иметь объем не менее 15 страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Абзацный отступ 1,25 см. Реферат скрепляется.

Письменно выполненный реферат представляется в форме устного доклада в рамках лекционного или практического занятия. Докладчику

предоставляется 5-8 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

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

Тематика рефератов

1. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия
2. Совершенствование сервиса на предприятиях туризма
3. Организация сервиса при продажах туристского продукта
4. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
5. Значение человеческого фактора в организации сервиса
6. Организация и технология сервисной деятельности в туризме (гостиницах, транспорте, ресторанах и т.д.)
7. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность
8. Особенности и проблемы развития рынка услуг предприятий питания в г. Владивостоке
9. Культура сервиса и этика обслуживания на предприятиях сферы услуг
10. Особенности организации сервисного обслуживания иностранных туристов в гостиничном комплексе

Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

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

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Знает: законодательство Российской Федерации в сфере сервисной деятельности; 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	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену
		Умеет: использовать теоретические знания при разработке новых услуг предприятиями сервиса в процессе диверсификации сервисной деятельности	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Практические задания	Вопросы к экзамену
Раздел II Теоретические основы организации обслуживания	ПК-1.2 ПК-1.3	Знает: основы организации деятельности сервисных предприятий (гостиниц и иных средств размещения); теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; маркетинг сервиса и технологии продаж; правила обслуживания	Устный опрос (УО) Аннотация статьи	Вопросы к экзамену

		потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем		
		Умеет: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности сервисных предприятий, в том числе средств размещения	Устный опрос (УО) Аннотация статьи	Вопросы к экзамену
Раздел III Психология и культура сервиса	ПК-3.1 ПК-3.2	Знает: теорию межличностного общения, переговоров, конфликтного разрешения проблемных ситуаций; теорию обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		Умеет: владеет методами предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; владеет навыками делового общения.	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

IV. 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:
2. 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>

3. 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. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040128>
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. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

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. 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. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. -

Москва: КноРус, 2014. – 167 с. (4 экз.). Режим доступа:
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

4. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие [для бакалавров] / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Дашков и К°, 2017. – 175 с. Режим доступа:
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:868083&theme=FEFU>
5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 208— с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>
7. 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>
8. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.
9. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. —Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>

**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/>

V. 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».

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

Добавлено примечание (ПВ5): Данный текст вставить обязательно, подкорректировав по своей дисциплине, по каждой дисциплине выставляется свое количество баллов за разные виды работ. ГЛАВНОЕ: в сумме должно быть 100!!!!

обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

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.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO. 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.

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.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы 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.

В читальном зале 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

VII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

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 Р50690 – 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

Оценочные средства для текущей аттестации

Тестовые задания

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Выберите один правильный ответ

1. Услуга – это

- а) действие, приносящее пользу, благо, помощь другому человеку
- б) осязаемое действие, направленное на товар или человека
- с) 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

- a) смешанные услуги
- b) государственные услуги
- c) реальные услуги
- d) материальные услуги

4. Услуги, которые направлены на разных потребителей и удовлетворяют потребности только отдельных индивидов – это

- a) нематериальные услуги
- b) личные услуги
- c) легитимные услуги
- d) общественные услуги

5. Услуги, направленные на удовлетворение потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении – это

- a) нелегитимные услуги
- b) информационно-коммуникационные услуги
- c) технологические услуги
- d) государственные услуги

6. Согласно классификации услуг по их типу и сфере применения к распределительным услугам относят:

- a) лизинг
- b) инжиниринг
- c) транспорт

d) образование

7. Согласно классификации услуг по их типу и сфере применения к производственным услугам относят:

- a) транспорт
- b) образование
- c) банки
- d) инжиниринг

8. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества – это

- a) классификация
- b) стандартизация
- c) лицензирование
- d) сертификация

9. Непроизводственные услуги – это

- a) транспортировка грузов
- b) техническое обслуживание оборудования
- c) 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
- а) заказчика
 - б) производителя
 - в) изделие/услугу
 - г) посредника
6. Назовите состав контактной зоны (выберите все правильные ответы):
- а) пространство контакта
 - б) бэк-офис
 - в) процесс контакта
 - г) содержание контакта
7. Профессиональное поведение работника контактной зоны должно содержать следующие компоненты (выберите все правильные ответы):
- а) тактичный
 - б) обходительный
 - в) проворный
 - г) доброжелательный
 - д) неуязвимый
 - е) радушный
 - ж) простодушный
8. Основные виды общения в контактной зоне (выберите все правильные ответы):
- а) косвенное
 - б) коммуникативное
 - в) дистанционное
 - г) перцептивное
 - д) целевое
 - е) интерактивное

Итоговый тест

1. Какая из ниже приведенных фраз наиболее точно отражает сущность современного гостеприимства
- а) «Клиент всегда прав».
 - б) «Гость должен быть доволен обслуживанием».
 - в) «Клиент должен соблюдать правила, установленные в данной гостинице»
2. Услуга неотделима от производства:
- а) да;
 - б) нет
3. Услуга-это:
- а) 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 неосвязаемы и не приводят 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 не верный):
- a) неосвязаемость;
 - b) несохраняемость;
 - c) недоступность;
 - d) непостоянство качества
7. Свойство услуги, которое делает невозможным ее демонстрацию – это
- a) отсутствие владения,
 - b) неотделимость от источника
 - c) неосвязаемость
 - d) Несохраниаемость
8. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества – это
- e) классификация
 - f) стандартизация
 - g) Лицензирование
 - h) сертификация
9. Федеральный закон, регулирующий правовые отношения, которые возникают между теми, кто предоставляет товары/услуги, и теми, кто их потребляет:
- a) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - b) ФЗ «О защите прав потребителей»
 - c) ФЗ «О техническом регулировании»
 - d) 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:
- a) неосвязаемость;
 - b) непостоянство качества;

- с) неразрывность производства и потребления услуг.
11. Удовлетворение потребителей (клиентов)
- а) не зависит от качества обслуживания и услуги
 - б) зависит от качества обслуживания и услуги
 - с) зависит от его настроения
 - д) зависит от вида услуги
12. Что не относится к общим положениям профессиональной этики:
- а) Каждый посетитель - потенциальный клиент.
 - б) Не обращайтесь на претензии и возражения заказчика.
 - с) Невнимательность – наибольшее зло во взаимоотношениях с заказчиком.
 - д) Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью.
13. Контактная зона – это
- а) момент встречи потребителя (заказчика) той или иной услуги и ее исполнителя, специалиста по сервису
 - б) время контакта специалиста по сервису (исполнителя обслуживания) и потребителя
 - с) внешняя среда организации, где происходит встреча специалиста по сервису и потребителя
 - д) пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису и потребитель
14. Общественным документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский _____ услуг населения»:
- а) перечень;
 - б) классификатор;
 - с) список;
 - д) регламент.
15. Культура сервиса - это:
- а) высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
 - б) организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
 - с) система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения
16. К основным нормам профессионально-служебной этики не относится:
- а) выдержка, терпение, умение владеть собой;
 - б) хорошие манеры и культура речи;
 - с) соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;

- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- 60-50 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические указания к выполнению реферата

Подготовка реферата имеет цель:

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

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

Структура реферата:

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

Реферат должен иметь объем не менее 15 страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Абзацный отступ 1,25 см. Реферат скрепляется.

Письменно выполненный реферат представляется в форме устного доклада в рамках лекционного или практического занятия. Докладчику предоставляется 5-8 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

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

Тематика рефератов

11. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия
12. Совершенствование сервиса на предприятиях туризма
13. Организация сервиса при продажах туристского продукта
14. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
15. Значение человеческого фактора в организации сервиса
16. Организация и технология сервисной деятельности в туризме (гостиницах, транспорте, ресторанах и т.д.)
17. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность
18. Особенности и проблемы развития рынка услуг предприятий питания в г. Владивостоке
19. Культура сервиса и этика обслуживания на предприятиях сферы услуг
20. Особенности организации сервисного обслуживания иностранных туристов в гостиничном комплексе

Критерии оценки реферата

– 86-100 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 76-85 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации

приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 61-75 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 50-60 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

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

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 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 презентации

86-100 баллов (отлично) – содержание презентации полностью соответствует теме и поставленным задачам. Тема полностью раскрыта. Материал обобщен, сделаны четкие и ясные выводы. Представленные на

слайдах иллюстрации информативны, высокого качества. Оформление презентации полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа сдана в срок.

76-85 баллов (хорошо) – содержание презентации полностью соответствует теме и поставленным задачам. Тема раскрыта, однако некоторые положения презентации изложены не слишком подробно, требуют уточнения. Материал обобщен, сделаны четкие выводы. Иллюстрации информативные, хорошего качества. Оформление презентации полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа сдана в срок.

61-75 баллов (удовлетворительно) – содержание презентации в основном соответствует теме и задачам, тема раскрыта недостаточно. Материал обобщен, но выводы громоздкие, не четкие. Иллюстрации недостаточно информативные. Основные требования к оформлению презентации соблюдены. Работа сдана с нарушением указанных сроков.

50-60 баллов (неудовлетворительно) – содержание презентации не полностью соответствует теме. Тема раскрыта недостаточно. Материал не обобщен, выводов нет. Иллюстрации не информативные. Не соблюдены основные требования к оформлению презентации. Работа сдана с нарушением указанных сроков.

Методические указания к написанию аннотации статьи

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

План аннотации:

4. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).
5. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

б. 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 (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, устный опрос, написание аннотации статьи, выполнение практических заданий) 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

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, семинаров студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС VII. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на экзаменационные вопросы (экзаменационные вопросы размещены в структурном элементе ФОС VII). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС VII. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (доклад, устный опрос, презентация, выполнение тестовых заданий, составление аннотации статьи) представлены в структурном элементе ФОС VII.