

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Иванов А.Г.

\_\_\_\_\_ подпись

« 14 » июня 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.21 СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС**

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Социально-культурный сервис» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составила:

М.Ф. Ходыкина преподаватель кафедры  
международного туризма и менеджмента

\_\_\_\_\_   
подпись

Рабочая программа дисциплины «Социально-культурный сервис» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

\_\_\_\_\_   
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

\_\_\_\_\_   
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 9-17 « 9 » июня 2017 г.

Председатель УМК факультета Погорелов А.В.

\_\_\_\_\_   
подпись

Рецензенты:

1. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», г. Краснодар

2. Бабехин Е.Г., генеральный директор ООО «Институт социальных технологий», г. Краснодар

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Социально-культурный сервис».....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2	Структура дисциплины.....	6
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	9
2.3.3	Лабораторные занятия.....	10
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	10
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Социально-культурный сервис».....	10
3	Образовательные технологии.....	11
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	12
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации...	12
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	17
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	19
5.1	Основная литература.....	19
5.2	Дополнительная литература.....	19
5.3	Программное обеспечение.....	20
5.4	Электронные библиотечные системы, базы данных, информационно-справочные поисковые системы.....	20
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	20
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..	20
8	Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	24
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	24
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем..	24
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	24

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель дисциплины**

**Целью** изучения дисциплины является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере, а также подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

### **1.2 Задачи дисциплины:**

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- изучение специфики деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- овладение студентами организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- изучение ассортимента и качества услуг сервиса, и их особенностей;
- рассмотрение взаимоотношений специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности;
- формирование у обучающихся умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, сервисного, ресторанного и туристского обслуживания.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина является базовой дисциплиной профессионального цикла ООП бакалавриата по направлению 43.03.01 – «Сервис». Изучение дисциплины «Сервисная деятельность» как вузовской дисциплины предполагает обращение к ранее полученным знаниям, научным понятиям и категориям, общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин.

Знания и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины «Сервисная деятельность», необходимы для профессиональной подготовки бакалавра по профилю «Социально-культурный сервис», а также данная дисциплина является необходимой основой для последующего изучения таких дисциплин как «Культура сервиса», «Сервис в России», «Организация процесса предоставления рекреационных услуг», «Анимационно-досуговая деятельность», «Социально-культурный сервис» и др.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 1-м и 2-м семестрах.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность»**

Процесс освоения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

#### ***Общепрофессиональные компетенции (ОПК):***

**ОПК-2** – готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

**ОПК-3** – готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Социально-культурный сервис»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>– историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;</li> <li>– содержание ключевых понятий сервисной деятельности;</li> <li>– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;</li> <li>– основы теории организации обслуживания;</li> <li>– классификации услуг и их характеристику.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;</li> <li>– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</li> <li>– применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</li> <li>– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.</li> </ul>
2.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;</li> <li>– маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями;</li> <li>– теорию и практику сервиса с учетом национальных, региональных, этических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания;</li> <li>– методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;</li> <li>– этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания;</li> <li>– основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;</li> <li>– соблюдать требования современного этикета;</li> <li>– формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связь с общественностью;</li> <li>– применять на практике нормативно-правовые акты, регулирующие сервисную деятельность, оказывающих услуги во всех областях деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>– приемами изучения личности потребителя;</li> <li>– методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.</li> </ul>

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 9 зач. ед. (324 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2,3 и 4.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО) в 3-м семестре

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
В том числе:		
Занятия лекционного типа	18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	36	36
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>90</b>	<b>90</b>
В том числе:		
Реферативная работа	54	54
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36
Общая трудоёмкость час	<b>144</b>	<b>144</b>
зач. ед.	4	4

Таблица 3 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО) в 4-м семестре

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	16	16
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>148</b>	<b>148</b>
В том числе:		
Реферативная работа	112	112
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36
Общая трудоёмкость час	<b>180</b>	<b>180</b>
зач. ед.	5	5

Таблица 4 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
В том числе:		
Занятия лекционного типа	8	8
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	14	14
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>302</b>	<b>302</b>
В том числе:		
Реферативная работа	266	266
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36
Общая трудоёмкость час	<b>324</b>	<b>324</b>
зач. ед.	9	9

### 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Таблица 5 – Разделы дисциплины, изучаемые в 3-м и 4-м семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	108	10	16	–	82
2	Основы организации сервисной деятельности	128	16	28	–	84
3	Этика и психология сервисной деятельности	88	8	8	–	72
<i>Итого по дисциплине:</i>		324	34	52	–	238

Таблица 6 – Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре (для студентов ЗФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	110	4	4	–	102
2	Основы организации сервисной деятельности	108	2	6	–	100
3	Этика и психология сервисной деятельности	106	2	4	–	100
<i>Итого по дисциплине:</i>		324	8	14	–	302

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	<p>Сущность сервисной деятельности.  Сервис как общественное и экономическое явление.  Понятие и сущность сервисной деятельности.  Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Потребности человека.  Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.  Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.  Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности.  Классификация услуг.  Потребительские свойства услуги.  Жизненный цикл услуги.  Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека.  Классификация потребностей.  Структура и виды сервисной деятельности.  Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.</p>	И, Л
2	Основы организации сервисной деятельности.	<p>Процесс обслуживания потребителя.  Элементы процесса обслуживания: прием, оформление, исполнение, выдача заказа.  Специфика оказания различных услуг.  Основные и вспомогательные производственные процессы. Основы организации рабочих мест в гостиницах.  Виды производственных площадей и их соотношение. Понятие эргономики.</p>	И, Л

		<p>Основные требования к организации рабочих мест.          Организация обслуживания потребителей услуг.          Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг.          «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.          Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности.          Основные правила обслуживания населения.          Формы договора об оказании услуги.          Права и обязанности исполнителя услуги.          Права и обязанности потребителя услуги.          Качество услуг и обслуживания.          Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания».          Критерии и показатели качества услуги.          Методы контроля качества услуг.          Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.          Эффективность сервисной деятельности.          Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности.          Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.          Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.</p>	
3	Этика и психология сервисной деятельности.	<p>Профессиональное поведение и этикет.          Понятия профессионального и делового этикета.          Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Правила вербального этикета.          Правила общения по телефону.          Правила деловой переписки.          Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.          Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.          Понятие морально-психологического климата в коллективе.          Межличностные взаимоотношения.          Групповые нормы поведения.          Соотношение общего и личного.          Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный».          Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг.          Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.          Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.          Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.          Виды конфликтов и способы их разрешения.</p>	И, Л
Примечание: Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция.			

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	<p>Сущность сервисной деятельности.          Сервис как общественное и экономическое явление.          Понятие и сущность сервисной деятельности.          Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Потребности человека.          Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Роль</p>	У,Р,С

		<p>сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.</p>	
2	<p>Основы организации сервисной деятельности.</p>	<p>Процесс обслуживания потребителя. Элементы процесса обслуживания: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Специфика оказания различных услуг. Основные и вспомогательные производственные процессы. Основы организации рабочих мест в гостиницах. Виды производственных площадей и их соотношение. Понятие эргономики. Основные требования к организации рабочих мест. Организация обслуживания потребителей услуг. Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности. Основные правила обслуживания населения. Формы договора об оказании услуги. Права и обязанности исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги. Качество услуг и обслуживания. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания. Эффективность сервисной деятельности. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.</p>	<p>Р,С,Т</p>
3	<p>Этика и психология сервисной деятельности.</p>	<p>Профессиональное поведение и этикет. Понятия профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Понятие морально-психологического климата в коллективе. Межличностные взаимоотношения. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный». Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. Специфика межличностного общения работников сервисных</p>	<p>Р,С,Т</p>

	организаций и потребителей в процессе оказания услуги. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом. Виды конфликтов и способы их разрешения.	
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия, Т- тестирование.		

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность»

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	1. Т.Н. Третьякова. Сервисная деятельность/Издательство: Академия. – 2010; 2. В.Ф. Буйленко. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты/Издательства: Феникс, Неоглори. – 2010; 3. Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. Сервисная деятельность/Издательско-торговая корпорация «Дашков и К <sup>о</sup> ». – 2006; 4. М.Н. Ковалев Промышленный сервис / Издательство: ТетраСистемс, 2011 г.
	Основы организации сервисной деятельности.	1. Т.Н. Третьякова. Сервисная деятельность/Издательство: Академия. – 2010; 2. В.Ф. Буйленко. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты/Издательства: Феникс, Неоглори. – 2010; 3. Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. Сервисная деятельность/Издательско-торговая корпорация «Дашков и К <sup>о</sup> ». – 2006; 4. М.Н. Ковалев Промышленный сервис / Издательство: ТетраСистемс, 2011 г.
	Этика и психология сервисной деятельности.	1. Т.Н. Третьякова. Сервисная деятельность/Издательство: Академия. – 2010; 2. В.Ф. Буйленко. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты/Издательства: Феникс, Неоглори. – 2010; 3. Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. Сервисная деятельность/Издательско-торговая корпорация «Дашков и К <sup>о</sup> ». – 2006; 4. М.Н. Ковалев Промышленный сервис / Издательство: ТетраСистемс, 2011 г.

## 3 Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины используются как традиционные формы и методы (лекции, семинарские занятия), так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы (интерактивные лекции, решения конкретных хозяйственных ситуаций, тренинги, мозговой штурм, презентации и др.).

Таблица 7 – Интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	Л	интерактивные лекции <sup>1</sup> , презентации <sup>2</sup>	4

	ПР	решения конкретных хозяйственных ситуаций <sup>3</sup> , тренинги <sup>4</sup> «мозговой штурм» <sup>5</sup>	6
4	Л	интерактивные лекции <sup>1</sup> , презентации <sup>2</sup>	4
	ПР	решения конкретных хозяйственных ситуаций <sup>3</sup> , тренинги <sup>4</sup> «мозговой штурм» <sup>5</sup>	8

**1) Интерактивная лекция** представляет собой выступление ведущего обучающего мероприятия перед большой аудиторией в течение 1-4 часов с применением следующих активных форм обучения: ведомая (управляемая) дискуссия или беседа; модерация; демонстрация слайдов или учебных фильмов; мозговой штурм; мотивационная речь.

**2) Презентация** – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффективно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет презентация и его ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность выступлений.

**3) Решения конкретных хозяйственных ситуаций (метод кейсов)** – представляет собой изучение, анализ и принятие решений по ситуации, которая возникла в результате происшедших событий, реальных ситуаций или может возникнуть при определенных обстоятельствах в конкретной организации в тот или иной момент времени. Таким образом, различают полевые ситуации, основанные на реальном фактическом материале, и кресельные (вымышленные) кейсы. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

**4) Тренинг** – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения.

**5) «Мозговой штурм»** – использование методики «мозговой штурм» стимулирует группу студентов к быстрому генерированию как можно большего вариантов ответа на вопрос. На первом этапе проведения «мозгового штурма» группе дается определенная проблема для обсуждения; участники высказывают по очереди любые предложения, в точной и краткой форме; ведущий записывает все предложения (на доске, плакате) без критики их практической применимости. На втором этапе проведения «мозгового штурма» высказанные предложения обсуждаются. Группе необходимо найти возможность применения любого из высказанных предложений или наметить путь его усовершенствования. На данном этапе возможно использование различных форм дискуссии. На третьем этапе проведения «мозгового штурма» группа представляет презентацию результатов по заранее оговоренному принципу.

#### **4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации**

###### ***Пример материала для устного опроса***

###### ***Тема №1: «Понятие об услуге и сервисной деятельности»***

Следует знать основные понятия данной темы, а именно, что такое сфера услуг, сервис, услуга, объективное и субъективное в потребностях, обслуживании, а также уметь применять теорию на практике.

Сфера услуг (service) – сфера экономики, где производятся блага, полезный эффект которых проявляется в самом процессе их создания.

Производство экономических (ограниченных) благ делится на две сферы – сферу материального производства и сферу услуг. В первой сфере потребление созданного блага отделено от его производства, во второй – совмещено.

Например, труд по производству буханки хлеба сам по себе не удовлетворяет каких-либо потребностей человека (за исключением потребности в труде), потребление хлеба будет происходить позже и в другом месте; зато чтение преподавателем лекции сразу же удовлетворяет потребность слушателей в знаниях. То есть удовлетворить потребность – это ликвидировать отсутствие чего-либо, дать нужное. Структура потребности содержит два главных компонента – объективный и субъективный.

*Объективное* в потребностях - это реальная зависимость человека от внешней природной и социальной среды и от свойств его собственного организма. Таковы потребности в дыхании, сне, пище, и другие фундаментальные физиологические потребности, без которых жизнь невозможна, а также некоторые более сложные социальные потребности.

*Субъективное* в потребностях - это то, что привносится субъектом, определяется им, зависит от него. Субъективный компонент потребности является осознанием (правильным или иллюзорным) объективных нужд человека.

Сложное отношение между объективной нуждой и субъективным пониманием этой нужды, которого придерживается человек, создает огромное поле для сервисной деятельности.

Однако вплоть до 20 в. сфера услуг вообще исключалась из сферы производства. Так, знаменитый английский экономист Адам Смит прямо указывал, что богатство общества зависит лишь от производительного труда – работы по созданию материальных благ. К непроизводительным занятиям, когда ничего не производится, а лишь потребляется ранее созданное общественное богатство, он относил услуги таких профессий, как «священники, юристы, врачи, писатели... актеры, паяцы, музыканты, оперные певцы, танцовщики и пр.» (Смит А. *Исследование о природе и причинах богатства народов*. Т. 1. М., 1935. С. 279). Эта точка зрения о непроизводительности сферы услуг была воспринята марксистской политэкономией, а затем и советской статистикой.

В развитых странах уже в 19 в. начали понимать, что сфера услуг хотя и не производит непосредственно материальных благ, однако создает основополагающие условия для этого производства. Поэтому в современной статистике (включая российскую) сфера услуг (третичный сектор) рассматривается как полноценная часть производства, равнозначная сельскому хозяйству (первичный сектор) и промышленности (вторичный сектор).

Таким образом, наряду с сельскохозяйственными и промышленными предприятиями, производящими материалы и готовые изделия, существуют организации, повышающие стоимость нашей личной жизни посредством нематериальных активов, которые они представляют. Продукция этой группы и называется услугами. *Услуги – это действия, дела или исполнение работы.*

«Service» – в переводе с английского включает такие определения как «служба, услуга, обслуживание, обслуживать, эксплуатация» и др., смысл которых может быть различным. Поэтому в определении понятия «услуга» в отечественной литературе допущены различные толкования, заключающиеся в том, что понятие «услуга» переводят и как виды деятельности, и как саму деятельность, т.е. оказание услуги, обслуживание. Ряд авторов трактуют сервис в контексте дополнительного обслуживания, являющегося некоей «обвязкой» основной услуги.

Ф. Котлер приводит следующее определение понятия «услуга»: *Услуга – это любая деятельность или благо, которые одна сторона может предложить другой* (например, парикмахерские услуги или предоставление туристической путевки, хозяйственные удобства). Услуга горничной экономит время потребителя за счет выполнения домашней

работы. Время, проведенное в ресторане или кинотеатре, обеспечивает психологическое восстановление сил.

Подчеркивая не пассивную роль потребителя при исполнении услуги, в ИСО 9004-2 дается следующее определение: *услуга - результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика.*

Вместе с тем, сервис - процесс предоставления услуги, т.е. деятельность поставщика услуг, необходимая для обеспечения услуги. Учитывая всё вышесказанное в современной терминологии можно дать следующее определение: *сервис – это системный набор сложно организованных и взаимосвязанных действий, направленных на предоставление услуг в системе согласованных условий.* Данное определение может быть проиллюстрировано тремя аспектами понимания сущности сервиса.

Было бы ошибкой рассматривать сферу производства и сферу услуг как две разные или тем более единственно возможные альтернативы. Таковых существует целое множество, которое также включает в себя и транспортировку, и торговлю как отдельные виды деятельности. Некоторые услуги не могли бы существовать без товаров. Например, услуга по ремонту автомобиля не может существовать при отсутствии автомобилей. Аналогично некоторые товары не могут существовать при отсутствии услуг. Например, никто не строил бы стадионы, если бы на них не играли в футбол. Взаимосвязь производства и услуг значительно сильнее той простой связи, при которой один использует результат другого. Большинство производящих компаний не могло бы выпускать товары без услуг по поддержанию производства.

Некоторые из этих услуг являются внутренней составляющей производства товаров (бухгалтерский учет, реклама, юридические услуги), другие являются внешней составляющей (банковские операции, транспортировка, охрана, обеспечение противопожарной безопасности). С другой стороны, промышленный сектор давно следовало бы переименовать в сектор услуг, ведь услугами в нем занято больше рабочих и служащих, чем собственно в производстве. Сегодня этот сектор экономики вносит весомый вклад в увеличение благосостояния многих стран, прежде всего стран «золотого миллиарда».

Сфера услуг является составной частью национального хозяйственного комплекса, она участвует в общей системе экономических отношений и подчиняется общим экономическим законам, действующим в данном обществе.

### ***Список тем для написания рефератов***

1. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
2. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
3. Функции сферы услуг.
4. Структура сферы услуг.
5. Классификации типов и видов услуг.
6. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Понятие «сервисное общество».
9. Становление и развитие науки о сервисе – сервисологии.
10. Этапы развития сферы услуг в России.
11. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
12. Определение ценности услуги.
13. Определение потребительской среды в сфере услуг.
14. Клиенты сферы услуг и их потребности.
15. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
16. Контактная зона и ее характеристики.
17. Работа с жалобами потребителей услуг.
18. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
19. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

20. Понятие «качество обслуживания».
21. Методы определения показателей качества оказания услуг.
22. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
23. Разработка и создание новых услуг.
24. Жизненный цикл услуги.
25. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
26. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.
27. Сервисная услуга и ее виды.
28. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве.
29. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
30. Хостел – сервисная услуга для молодежи.
31. Становление и развитие таймшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
32. Роль сферы услуг в экономике страны.
33. Качество услуги с позиции потребителя.
34. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
35. Сервисная деятельность и потребности человека.
36. Категории потребителей, особенности обслуживания.
37. Инновационные технологии в сервисе.
38. Информационный сервис.
39. Теория организации обслуживания.
40. Сервисная деятельность и потребности человека.
41. Виды сервисной деятельности.
42. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
43. Техническое и технологическое оснащение сервиса.
44. Направления технического прогресса в сервисе.
45. Роль сервиса в эффективном развитии предприятия туристической индустрии.
46. Деятельность по оказанию услуг сервиса населению сельской местности.
47. Информационный сервис.
48. Финансово-кредитный сервис.
49. Сервис в торговой деятельности.
50. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.
51. Предприятия, оказывающие услуги населению.
52. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.

#### ***Перечень тем для проведения семинаров-дискуссий***

1. Сущность сервисной деятельности.
2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности.
3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.
4. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека
5. Процесс обслуживания потребителя.
6. Основы организации рабочих места.
7. Организация обслуживания потребителей услуг.
8. Основные правила обслуживания населения.
9. Качество услуг и обслуживания.
10. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности.

11. Профессиональное поведение и этикет.
12. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.
13. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.

### *Пример материала для тестового контроля*

#### **Тест № 1**

##### **1. Назовите основные составляющие продукта в сервисе:**

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

##### **2. Какой из перечисленных продуктов в сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?**

1. Наглядность и узнаваемость;
2. Атмосфера;
3. Возможность заказа (бронирования) по телефону.

##### **3. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.**

1. Анкетирование;
2. Анализ жалоб клиентов;
3. Тестирование.

##### **4. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями:**

1. Услуга;
2. Сервис;
3. Потребность.

##### **5. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?**

1. Содержание сервисной деятельности;
2. Функции сервисной деятельности;
3. Методы сервисной деятельности.

##### **6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?**

1. ценностно-ориентационный;
2. познавательный;
3. коммуникативный.

##### **7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис**

1. Познавательному;
2. Коммуникативному;
3. Образовательному.

##### **8. Какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис?**

1. Материально-производственному;
2. Коммуникативному;
3. Ценностно-ориентационному.

##### **9. К кому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?**

1. Материально-производственный;
2. Социальный;
3. Коммуникативный.

##### **10. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психоаналитика/ психотерапевта?**

1. Медицинские;
2. Ценностно-ориентационные;
3. Коммуникативные.

**11. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?**

1. Социальные;
2. Связи с общественностью;
3. Коммуникативные.

**12. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека – есть:**

1. Самообслуживание;
2. Сервисная деятельность;
3. Услуга.

**13. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?**

1. Нематериальные;
2. Личные;
3. Творческие.

**14. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?**

1. культура сервиса;
2. этика сервиса;
3. нормы сервиса.

**15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?**

1. услуги дополнительного продукта;
2. товары туристского ассортимента;
3. сопутствующие товары и услуги.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

##### ***Вопросы для подготовки к экзамену***

1. Определение понятий услуга, сервис, сервисная деятельность.
2. Понятия потребность, потребитель, клиент.
3. Сервис как деятельность.
4. Сервис как потребность.
5. Сервис как услуга, классификация услуг.
6. Основные характеристики услуг.
7. Отличие процесса обслуживания от материального производства.
8. Классификация потребностей по А. Маслоу.
9. Характеристика общественных и индивидуальных потребностей.
10. Особенности социальных и культурных потребностей.
11. Историческое развитие сервисной деятельности.
12. Особенности услуги как товара.
13. Характеристика типов услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
14. Характеристика материальных и нематериальных услуг.
15. Услуги чистые и смешанные, их характеристика.
16. Понятие идеальной и материальной услуги.
17. Легитимные и нелегитимные услуги.
18. Классификация услуг по функциональной направленности.

19. Понятия · качество услуги, ценность услуги.
20. Качество с точки зрения потребителя.
21. Относительное качество.
22. Факторы, определяющие ожидания потребителей от обслуживания.
23. Оценки качества услуги.
24. Противоречия сервисной деятельности.
25. Противоречия между товарами и услугами.
26. Противоречия между идеальными и реальными услугами.
27. Противоречия между потребностями и возможностями их удовлетворения.
28. Формы коммуникации в сервисе.
29. Структура общения.
30. Определения понятий процесс обслуживания, обслуживание.
31. Отличия понятия «обслуживание» от понятий «услуга», «сервис».
32. Элементы и особенности предпродажного обслуживания.
33. Контактная зона, ее компоненты.
34. Требования к работнику контактной зоны.
35. Личные (персональные) продажи.
36. Этапы послепродажного обслуживания.
37. Особенности гарантийного обслуживания.
38. Послегарантийное обслуживание.
39. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
40. Определение понятий инновации, новшество, нововведение в сфере сервиса.
41. Особенности базисных и частичных инноваций.
42. Технические и управленческие инновации в сервисе.
43. Этапы инновационного процесса.
44. Рынок услуг и его специфика.
45. Современные формы обслуживания.
46. Методы установления контакта с клиентом.
47. Психология процесса обслуживания.
48. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
49. Жалобы и конфликты при обслуживании клиента.
50. Способы разрешения конфликтов.
51. Культура сервиса.
52. Роль культуры сервиса в работе предприятий обслуживания.
53. Трансформация взглядов на культуру сервиса.
54. Этика в сервисной деятельности.
55. Эстетические компоненты культуры обслуживания.
56. Понятие «философия обслуживания».
57. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.
58. Основные права потребителей.
59. Государственное регулирование сервисной деятельности.
60. Стандартизация в управлении качеством услуг.
62. Сертификация в управлении качеством услуг.
63. Лицензирование в сервисной деятельности.
64. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
65. Зависимость сервисной деятельности от географических факторов.
66. Зависимость сервисной деятельности от поселенческих факторов.
67. Зависимость сервисной деятельности от демографических факторов.
68. Эстетические компоненты сервиса.
69. Характеристика досуговых услуг.
70. Роль кооперативного движения 1980-1990-х годов в становлении российского сервиса.

71. Интернет-сервис в современном обществе.
72. Жизненный цикл услуги.
73. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
74. Мерчандайзинг как форма розничной торговой услуги.
75. Стимулирование сбыта.
77. PR и реклама (определение и различия).
78. Позиционирование сервисных услуг.
79. Особенности рынка услуг в России: проблемы развития.
80. Особенности зарубежных рынков услуг.

### **Образец билета на экзамен по дисциплине**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Географический факультет  
Кафедра международного туризма и менеджмента  
Дисциплина «Социально-культурный сервис»

#### **Билет № 2**

1. Понятия потребность, потребитель, клиент.
2. Формы коммуникации в сервисе.
3. Этика в сервисной деятельности.

Декан географического  
факультета

М.Ю. Беликов

### **5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **5.1 Основная литература**

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Аванесова Г. А. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2007.
2. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студ. вузов / Велединский В.Г. – М.: КноРус, 2010.
3. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Дашков и К°, 2012.
4. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. – М: МарТ, 2006.
5. Лойко О. Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студ. вузов / Лойко О. Т. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2010.
6. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности. Учебное пособие/ Т.Г. Неретина. – 2-е изд., стереотип. –М.: Флинта, 2011.
7. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Л.Л. Руденко – М.: Дашков и К°, 2012.
8. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студ. вузов / Третьякова Т. Н. – М. : Академия, 2008.
9. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты / В.Ф. Буйленко. – Издательства: Феникс, Неоглори, 2010.

#### **5.2 Дополнительная литература**

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность/ Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и К°, 2006.

2. Галанин Ю. Г. Современные требования к подготовке кадров в сфере гостеприимства / Галанин Ю. Г. // Высшее образование сегодня. – 2010. – № 10. – С. 72–74.
3. Грибов В. Д. Экономика предприятия сервиса: учеб. пособие для студ. вузов / Грибов В. Д., Леонов А. Л. – 3-е изд., перераб. – М. : КноРус, 2011.
4. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / Г. А. Аванесова; под ред. Л. П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002.

### **5.3 Периодические издания**

1. Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
2. Научно-практический журнал «Сервис plus».
3. Научно-практический журнал «Ремонт & Сервис».
4. Электронное научное издание Сервис в России и за рубежом».

### **5.4 Электронные библиотечные системы, базы данных, информационно-справочные поисковые системы**

1. <http://www.biblioclub.ru/>;
2. <http://www.iqlib.ru/>;
3. <http://e.lanbook.com/>;
4. <http://ibooks.ru/>;
5. <http://www.iprbookshop.ru/>;
6. <http://www.knigafund.ru/>;
7. [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru/);
8. [http://www.rbc.ru](http://www.rbc.ru/);
9. <http://www.marketologi.ru/>;
10. <http://romir.ru/>;
11. [http://www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru/);
12. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).

### **6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

### **7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### ***Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины***

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к тестовым заданиям;
8. Подготовка к зачету.

#### ***Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины***

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
---	----------------------	---	----------------

1	2	3	4
1.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	1. Понятие «сервисное общество». 2. Становление и развитие науки о сервисе – сервисологии. 3. Этапы развития сферы услуг в России. 4. Эволюция понятий «товар» и «услуга».	У,Р,С
2.	Основы организации сервисной деятельности.	1. Контактная зона и ее характеристики. 2. Работа с жалобами потребителей услуг. 3. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	Р,С,Т
	Этика и психология сервисной деятельности.	1. Инновационные технологии в сервисе. 2. Информационный сервис. 3. Теория организации обслуживания.	Р,С,Т

### ***Методические рекомендации по проведению устного опроса***

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### ***Методика выполнения реферативных работ***

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- *введение;*
- *основная часть;*
- *заключение;*
- *список использованных источников;*
- *приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы,

определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

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

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

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

### ***Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии***

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развёртывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссии, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

#### ***Методика выполнения тестовых заданий***

Тесты закрытые с альтернативными вопросами, вопросами на сопоставление, вопросами «меню»; тесты предлагаются на бумажных носителях. Тест выполняется в течение 20 минут, студент должен ответить на поставленный вопрос или выбрать правильный, по его мнению, ответ из предложенных вариантов и подчеркнуть его. За каждый правильный ответ студенту присваивается 1 бал. Тест считается решенным, если студент набрал не менее 13 баллов из 15 вопросов.

#### ***Критерии оценки тестовых заданий***

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильных ответов от 13 до 15; оценка «хорошо» если количество правильных ответов от 12 до 10; оценка «удовлетворительно» если количество правильных ответов от 9 до 7; оценка «неудовлетворительно» если количество правильных ответов менее 7.

#### ***Методические рекомендации для подготовки к экзамену***

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по вопросам из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

#### ***Критерии оценки экзамена***

Экзамен является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту предлагается билет, состоящий из трех вопросов из заранее установленного списка. На подготовку студенту дается 30 минут. Экзаменатор может проставить экзамен без устного опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи и проверки преподавателем, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа;
- аргументированность ответа;
- уровень самостоятельного мышления;
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неважным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студентам, ответ которых свидетельствует:

- о глубоком знании материала по программе курса;
- о знании концептуально-понятийного аппарата курса;
- о знании литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студентам, ответ которых:

- свидетельствует о знании материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студентам, ответ которых:

- имеет некоторые элементы знаний материала по программе курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

## **8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

Для освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

### **8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

Перечень необходимых информационных справочных систем – не предусмотрено.

## **9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала;
- демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы;
- аппаратное и программное обеспечение для проведения самостоятельной работы по дисциплине (и соответствующие методические материалы).