

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

«28» марта 2014 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.24 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2014

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» 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.

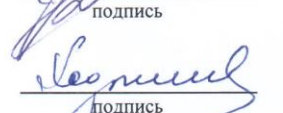
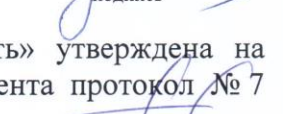
Программу составили:

Т.А. Волкова канд. геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента

М.Ф. Ходыкина преподаватель кафедры
международного туризма и менеджмента

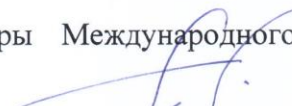
Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 7 «14» марта 2014 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

подпись

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 7 «14» марта 2014 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 03-14 «21» марта 2014 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 освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	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.....	8
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрено выполнение курсовой работы	9
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	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.....	13
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	16
5.1	Основная литература.....	16
5.2	Дополнительная литература.....	17
5.3	Периодические издания.....	17
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	25
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	25
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	26
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» 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 обслуживания.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части Блока 1 программы бакалавриата и является обязательной для изучения. Дисциплина изучается на 2 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущем курсе: «География сервиса», «Психология» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общепрофессиональных (ОПК) компетенций*:

- **ОПК-2** – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- **ОПК-3** – готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

№ п/п	Индекс компет енции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	– понятийный аппарат дисциплины; – историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; – основы теории организации обслуживания; – классификации услуг и их характеристику; – теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека	– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности
2.	ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	– маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; – основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; – этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания	– применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; – соблюдать требования современного этикета; – формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связь с общественностью	– приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя

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.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Год обучения 2 (324 часа)
Контактная работа, в том числе:		22,3	22,3
Аудиторные занятия (всего)		22	22
Занятия лекционного типа		8	8
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		14	14
Иная контактная работа:		0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		–	–
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		293	293
Проработка учебного (теоретического) материала		140	140
Подготовка к текущему контролю		123	123
Выполнение курсовой работы		30	30
Контроль:		8,7	8,7
Подготовка к экзамену		8,7	8,7
Общая трудоёмкость	час.	324	324
	в том числе контактная работа	22,3	22,3
	зач. ед.	9	9

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе (для студентов ЗФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	99	2	4	93
2	Основы организации сервисной деятельности	110	4	6	100
3	Этика и психология сервисной деятельности	106	2	4	100
<i>Итого по дисциплине:</i>			8	14	293

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	<i>Сущность сервисной деятельности.</i> Понятие и сущность сервисной деятельности. Предпосылки развития сервисной деятельности. Потребности человека. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны. <i>Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.</i> Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги. <i>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</i> Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	У, Л
2	Основы организации сервисной деятельности	<i>Процесс обслуживания потребителя.</i> 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. <i>Основные требования к организации рабочих мест.</i> 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. <i>Качество услуг и обслуживания.</i> Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания. <i>Эффективность сервисной деятельности.</i>	У

		Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.	
3	Этика и психология сервисной деятельности	<i>Профессиональное поведение и этикет.</i> 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. <i>Понятие морально-психологического климата в коллективе.</i> Межличностные взаимоотношения. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный». <i>Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг.</i> 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.	У
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	1. Сущность сервисной деятельности. 2. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	У, Р, С
2	Основы организации сервисной деятельности	1. Процесс обслуживания потребителя. 2. Основные требования к организации рабочих мест. 3. Качество услуг и обслуживания. 4. Эффективность сервисной деятельности.	У, Р, С
3	Этика и психология сервисной деятельности	1. Профессиональное поведение и этикет. 2. Понятие морально-психологического климата в коллективе. 3. Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг.	У, Р
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар- дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрено выполнение курсовой работы.

Примерная тематика курсовых работ

- 1) Исторические этапы развития сервиса в России.
- 2) Влияние географического положения на развитие третичного сектора экономики РФ.
- 3) Влияние политического положения России на развитие сферы услуг в России.
- 4) Отрасли и подотрасли сферы услуг в России.
- 5) Характеристика финансовых и деловых услуг, услуг с недвижимым имуществом.
- 6) Услуги здравоохранения и ЖКХ в России.
- 7) Классификация типов и видов услуг.
- 8) Методы предоставления услуг.
- 9) Жизненный цикл услуги.
- 10) Особенности международной торговли.
- 11) Структура международного рынка услуг.
- 12) Всемирная торговая организация (ВТО) и Россия.
- 13) Организационная структура ВТО.
- 14) Факторы развития хозяйствования и услуг на территории России.
- 15) Услуги образования и науки в России.
- 16) Специфические услуги. Тенденции, перспективы.
- 17) Состав Северо-Западного ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 18) Состав Центрального ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 19) Третичный сектор в Северо-Кавказском ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 20) Состав Приволжского ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 21) Состав Уральского ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 22) Состав Сибирского ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 23) Состав Дальневосточный ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 24) Социальное обеспечение, услуги по социальному обеспечению.
- 25) Связь и информационные услуги как перспективная подотрасль сферы услуг в стране.
- 26) Этапы формирования сферы обслуживания в советский и постсоветский периоды.
- 27) Государственное управление и социальное обеспечение как важнейшие социальные услуги обществу.
- 28) Проблемы и пути решения в современном российском сервисе.
- 29) Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
- 30) Третичный сектор экономики в России: дифференциация регионов.
- 31) Структура и виды сервисной деятельности
- 32) Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
- 33) Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
- 34) Основы организации сервисной деятельности
- 35) Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
- 36) Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
- 37) Организация обслуживания потребителей услуг

- 38) Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
- 39) Основные правила обслуживания населения
- 40) Качество услуг и обслуживание
- 41) Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
- 42) Эффективность сервисной деятельности
- 43) Этика и психология сервисной деятельности
- 44) Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
- 45) Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги
- 46) Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом
- 47) Виды конфликтов и способы их разрешения
- 48) Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг
- 49) Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности
- 50) Функции сферы услуг
- 51) Структура сферы услуг
- 52) Классификации типов и видов услуг
- 53) Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса
- 54) Место сервиса в постиндустриальном обществе
- 55) Понятие «сервисное общество»
- 56) Становление и развитие науки о сервисе – сервисологии
- 57) Этапы развития сферы услуг в России
- 58) Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг
- 59) Контактная зона и ее характеристики
- 60) Работа с жалобами потребителей услуг

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
1.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	1. Охотина Н.М. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 . 2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учеб. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 284 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 . 3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб. / В.Г. Велединский. – М.: Кнорус, 2013. – 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/53291 .
2.	Основы организации сервисной деятельности	1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учеб. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 284 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 . 2. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учеб. пособ. В.А. Тётушкин. – Тамбов: ТГТУ, 2015. – 125 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052 . 3. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: учеб.-метод. пособ. / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА, 2011. – 101 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/20191 .

3.	Этика и психология сервисной деятельности	1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учеб. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 284 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 . 2. Фурсов В.А. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 148 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 . 3. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность: / Г.В. Чекмарева. – Новосибирск: НГТУ, 2011. – 40 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826 . 4. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / Под ред. Б.И. Штейнгольца. – Новосибирск: НГТУ, 2013. – 130 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143 .
----	---	--

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос и реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ЗФО

Год обучения	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ЗФО
2	Л	Лекция-дискуссия* 1. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.	2
2	С	Семинар-дискуссия** 1 Сущность сервисной деятельности. 2. Качество услуг и обслуживания.	4
Итого:			6

*Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

****Семинар-дискуссия (групповая дискуссия)** – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа

Тема № 1. «Сущность сервисной деятельности».

1. Сущность сервисной деятельности.
2. Предпосылки развития сервисной деятельности.
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
4. Потребности человека.

Примеры тем для проведения лекции-дискуссии

Тема № 1. «Услуга как специфический продукт сервисной деятельности».

1. Дайте определение понятиям «услуга», «обслуживание», «сфера услуг».
2. Перечислите и охарактеризуйте основные свойства услуги.
3. Какие виды услуг Вы знаете? Перечислите основные и дайте им определение.
4. Какие классификации услуг Вы знаете? Перечислите основные и дайте им характеристику.
5. Каковы основные потребительские свойства услуги?
Что такое жизненный цикл услуг? Его основные этапы и их характеристика

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа

Материал для устного опроса

Тема № 1: «Сущность сервисной деятельности».

1. Дайте определение понятиям сервисная деятельность, сфера услуг, обслуживание.
2. В чем заключается сущность сервисной деятельности?
3. Перечислите основные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Перечислите и дайте характеристику основным этапам развития сервисной деятельности.
 1. Какова роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
 2. Дайте определение понятию потребность.
 3. Перечислите основные классификации потребностей и кратко охарактеризуйте их.

Пример тем для написания реферативных работ

Тема № 1. «Сущность сервисной деятельности».

1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Основные этапы развития сервисной деятельности.
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
4. Основные классификации потребностей.

Пример тем для проведения семинара-дискуссии

Тема № 1. «Сущность сервисной деятельности».

1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Основные этапы развития сервисной деятельности.
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Предпосылки развития сервисной деятельности.
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
4. Определение понятий услуга, сервис, сервисная деятельность.
5. Понятия потребность, потребитель, клиент.
6. Классификация потребностей по А.Маслоу.
7. Сервис как деятельность.
8. Сервис как потребность.
9. Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности.
10. Классификация услуг.
11. Потребительские свойства услуги.
12. Жизненный цикл услуги.
13. Сервис как услуга, классификация услуг.
14. Основные характеристики услуг.
15. Отличие процесса обслуживания от материального производства.
16. Особенности услуги как товара.
17. Характеристика типов услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
18. Характеристика материальных и нематериальных услуг.
19. Услуги чистые и смешанные, их характеристика.
20. Понятие идеальной и материальной услуги.
21. Легитимные и нелегитимные услуги.
22. Классификация услуг по функциональной направленности.
23. Элементы процесса обслуживания: прием, оформление, исполнение, выдача заказа.
24. Специфика оказания различных услуг.
25. Основные и вспомогательные производственные процессы.
26. Основы организации рабочих мест в гостиницах.
27. Виды производственных площадей и их соотношение. Понятие эргономики.
28. Организация обслуживания потребителей услуг.
29. Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг.
30. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.
31. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности.

32. Основные правила обслуживания населения.
33. Формы договора об оказании услуги.
34. Права и обязанности исполнителя услуги.
35. Права и обязанности потребителя услуги.
36. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания».
37. Качество с точки зрения потребителя.
38. Относительное качество.
39. Факторы, определяющие ожидания потребителей от обслуживания.
40. Оценки качества услуги.
41. Противоречия сервисной деятельности.
42. Противоречия между товарами и услугами.
43. Противоречия между идеальными и реальными услугами.
44. Противоречия между потребностями и возможностями их удовлетворения.
45. Критерии и показатели качества услуги.
46. Методы контроля качества услуг.
47. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
48. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности.
49. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.
50. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.
51. Методы установления контакта с клиентом.
52. Психология процесса обслуживания.
53. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
54. Жалобы и конфликты при обслуживании клиента.
55. Способы разрешения конфликтов.
56. Культура сервиса.
57. Роль культуры сервиса в работе предприятий обслуживания.
58. Понятия профессионального этикета.
59. Понятие делового этикета.
60. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.
61. Правила вербального этикета.
62. Правила общения по телефону.
63. Правила деловой переписки.
64. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
65. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.
66. Межличностные взаимоотношения.
67. Групповые нормы поведения.
68. Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный».
69. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.
70. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.
71. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
72. Эстетические компоненты культуры обслуживания.
73. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.
74. Основные права потребителей.

**Образец билета для экзамена по дисциплине
«Сервисная деятельность»**

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования**

**«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»**

Дисциплина «Сервисная деятельность»

БИЛЕТ № 1

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Легитимные и нелегитимные услуги.

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор М.Ю. Беликов

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 2 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 неуважительным 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.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

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

5.1 Основная литература

1. Охотина Н.М. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>.

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учеб. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 284 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>.

3. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учеб. пособ. В.А. Тётушкин. – Тамбов: ТГТУ, 2015. – 125 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>.

4. Фурсов В.А. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 148 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>.

5.2 Дополнительная литература

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб. / В.Г. Велединский. – М.: Кнорус, 2013. – 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/53291>.

2. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: учеб.-метод. пособ. / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА, 2011. – 101 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/20191>.

3. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / Под ред. Б.И. Штейнгольца. – Новосибирск: НГТУ, 2013. – 130 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>.

4. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность: / Г.В. Чекмарева. – Новосибирск: НГТУ, 2011. – 40 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

Учебники из ЭБС «Лань»

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб. / В.Г. Велединский. – М.: Кнорус, 2013. – 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/53291>.

2. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: учеб.-метод. пособ. / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА, 2011. – 101 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/20191>.

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».

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

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность

всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.

2. Конспектирование первоисточников.

3. Работа с конспектами лекций.

4. Самостоятельное изучение материала.

5. Изучение специальной литературы.

6. Выполнение реферативных работ.

7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.

8. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Сервисная деятельность» теоретическими материалами.

Работа с учебной и научной литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.
- оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	1. Сущность сервисной деятельности. 2. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	У, Р, С
2	Основы организации сервисной деятельности	1. Процесс обслуживания потребителя. 2. Основные требования к организации рабочих мест. 3. Качество услуг и обслуживания. 4. Эффективность сервисной деятельности.	У, Р, С
3	Этика и психология сервисной деятельности	1. Профессиональное поведение и этикет. 2. Понятие морально-психологического климата в коллективе. 3. Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг.	У, Р
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие разворачивания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для

дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

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 пройденного 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.

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 разворачивания 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 дискуссию, 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 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.

Методика выполнения, защиты и оценки курсовой работы

Курсовая работа является самостоятельным научным исследованием одного из актуальных вопросов (проблем) теории и практики в области профессиональной деятельности студентов, имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений. Защита курсовой работы проводится с целью выявления готовности студентов к осуществлению основного вида деятельности и соответствия уровня и качества подготовки студентов федеральному государственному общеобразовательному стандарту по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Курсовая работа должна иметь актуальность и практическую значимость и может выполняться по предложениям образовательных учреждений, организаций, предприятий.

Курсовая работа выполняется на основе глубокого изучения научной, учебной литературы по соответствующей тематике и статистической информации. Выполнение студентом курсовой работы предполагает:

- обоснование актуальности и практической значимости выбранной темы;
- изучение нормативной документации, справочной и научной литературы по изучаемой проблеме;
- сбор необходимого эмпирического (статистического) или экспериментального материала для ее выполнения;
- анализ собранных данных, с использованием соответствующих методов статистической обработки и анализа информации;
- оформление курсовой работы в соответствии с нормативными требованиями.

Структура курсовой работы и требования к ее содержанию

Структура курсовой работы включает следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, заключение, список использованных источников, приложения курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых они начинаются.

Введение концентрирует основную информацию о курсовой работе (цель, задачи, актуальность, научную новизну, практическую значимость, объект и предмет исследования, теоретическую базу, методы исследования).

Основная часть курсовой работы содержит, как правило, несколько разделов, которые делятся на подразделы. Эта часть носит основной содержательный характер, в ней отражается процесс решения и результаты поставленных задач, приводится научно-аналитический анализ объекта и предмета исследования, описывается ход и результаты экспериментальной и (или) практической работы. Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме курсовой работы и полностью ее раскрывать.

Заключение работы содержит оценку полученных результатов, их соответствия поставленным задачам, уровне достижения цели, выводы о подтверждении (не подтверждении) выдвинутых гипотез, обосновываются возможности практического применения полученных результатов.

Список использованных источников содержит перечень только тех публикаций (материалов), которые были использованы в курсовой работе.

Приложения к курсовой работе содержат материалы вспомогательного характера (используемые методики, расчеты, графические материалы и т.п.).

Описание показателей и критериев оценивания результатов защиты курсовой работы. Показатели оценки курсовой работы

Экзаменационная комиссия оценивают степень соответствия представленной курсовой работы и ее защиты требованиям ФГОС ВО, опираясь на следующие критерии:

- актуальность темы исследования;
- постановка целей и задач исследования;
- уровень анализа литературных данных и других источников информации по тематике работы, степень их новизны и достоверности;
- выбор и обоснование методов исследований, оценка их надежности и корректности;
- обоснованность и аргументированность сделанных выводов;
- оформление работы и язык изложения;
- содержание заслушанного доклада;
- качество презентации курсовой работы;
- полнота и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные при обсуждении курсовой работы.

Оценка курсовой работы дается экзаменационной комиссией на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. В процессе обсуждения оценки учитываются мнения научного руководителя о работе студента.

Результаты защиты курсовой работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту курсовой работы.

Оценка *«отлично»* ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- всесторонние и глубокие знания программного материала по теме курсовой работы;
- глубокое раскрытие темы курсовой работы;
- изложение материала в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов;
- освоение актуальной и достоверной основной, дополнительной литературы по теме курсовой работы;
- умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и развитии;
- сформированность необходимых практических навыков работы с изученным материалом;
- качественное оформление работы;
- содержательность доклада и презентации;
- полные, четкие, логически последовательные, правильные ответы на поставленные в ходе обсуждения курсовой работы вопросы, способность делать обоснованные выводы.

Оценка *«хорошо»* ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- глубокое раскрытие темы;
- качественное оформление работы;
- содержательность доклада и презентации;
- систематический характер знаний и умений;
- достаточно полные и твердые знания программного материала по теме курсовой работы, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов);

- последовательные, правильные, конкретные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы; уверенность при ответе на дополнительные вопросы;
- знание основной литературы по теме;
- умение достаточно полно анализировать факты, события, явления и процессы, применять теоретические знания при решении практических задач;
- наличие в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- знание основного материала по теме курсовой работы в объеме, необходимом для последующей практической деятельности;
- неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер;
- неточности и нарушения логической последовательности в изложении материала во время защиты и в ответах на дополнительные вопросы, но в основном демонстрация необходимых знаний и умений для их устранения при корректировке со стороны членов экзаменационной комиссии;
- правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы, несущественные ошибки;
- затруднения при ответах на вопросы;
- отсутствие наглядного представления работы;
- умение применять теоретические знания к решению основных практических задач, ограниченные навыки в обосновании выдвигаемых предложений и принимаемых решений;
- недостаточное использование научной терминологии;
- несоблюдение норм литературной речи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- существенные пробелы в знании основного материала по теме курсовой работы;
- слабое и неполное раскрытие темы;
- непонимание основного содержания теоретического материала;
- неспособность ответить на уточняющие вопросы;
- отсутствие умения научного обоснования проблем;
- неточности в использовании научной терминологии;
- выводы и предложения, носящие общий характер;
- принципиальные ошибки, которые не позволяют приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки;
- отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы.

При проведении защиты курсовой работы обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение защиты курсовой работы для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при защите курсовой работы;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться членами экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами на защите курсовой работы с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений)

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность процедуры защиты курсовой работы может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности ее сдачи: продолжительность выступления, обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 5–10 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих требований при проведении процедуры защиты курсовой работы:

1. Для слепых:

- задания и иные материалы для выполнения и защиты курсовой работы оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

2. Для слабовидящих:

- задания и иные материалы для выполнения и защиты курсовой работы оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся; 3.

3. Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию защита курсовой работы проводится в письменной форме;

4. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до защиты курсовой работы подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении процедуры защиты курсовой работы с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

Более полные методические рекомендации по выполнению и защите курсовой работы представлены:

1. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016. – 49 с. [Электронный ресурс]. – Официальный сайт КубГУ. URL: www.kubsu.ru.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

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:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И208, И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
6.	Проведение курсовых работ	Аудитории для проведения курсовых работ (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет,

		МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора.
--	--	---

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И201	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 21 стол + 42 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJ562; комплекс мультимедийный интерактивный демонстрационный Smart Board; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License
Учебная аудитория для проведения курсовых работ (проектов) (г.Краснодар, ул.Ставропольская, 149) ауд. И206	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 12 стульев; доска магнитно-маркерная; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2014 г.