

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Халилов Т.А.
подпись
«29» мая 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.10 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Конгрессно-выставочное обслуживание
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2020

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки №516 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47223).

Программу составила:

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


подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 10 «27» мая 2019 г.
Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.


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.....	6
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	6
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	8
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3	Образовательные технологии.....	9
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	10
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	10
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	11
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	14
5.1	Основная литература.....	14
5.2	Дополнительная литература.....	14
5.3	Периодические издания.....	15
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	15
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	19
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	19
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	19
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20

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 формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 2 курсе. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик.

Изучение дисциплины «Сервисная деятельность» базируется на довузовской подготовке в области экономической географии, обществознания.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональной компетенции:

- **ПКУВ-1** – Способен к разработке и совершенствованию системных клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

№ п/п	Индекс компете нции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПКУВ-1	Способен к разработке и совершенствованию системных 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 – 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	– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности – применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности – 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 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов 3ФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Курс 2 (144 часа)
Контактная работа, в том числе:		12,3	12,3
Аудиторные занятия (всего)		12	12
Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		6	6
Иная контактная работа:		0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		122,7	122,7
Проработка учебного (теоретического) материала		72	72
Подготовка к текущему контролю		50,7	50,7
Контроль:		9	9
Подготовка к экзамену		9	9
Общая трудоёмкость	час.	144	144
	в том числе контактная работа	12,3	12,3
	зач. ед.	4	4

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 3ФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	7
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	24	2	2	20
2	Основы организации сервисной деятельности	66	2	2	62
3	Этика и психология сервисной деятельности	44,7	2	2	40,7
<i>Итого по дисциплине:</i>			6	6	122,7

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.	У, Л

		<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.	
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> Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.	У, Л
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, Л
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, С
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар- дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Сервисная деятельность» 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
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, ОФО

Курс	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
2	С	Семинар-дискуссия** 1. Профессиональное поведение и этикет. 2. Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг.	2
Итого:			2

*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. Дайте определение понятию «сервисная деятельность».
2. В чем состоит сущность сервисной деятельности.
3. Каковы предпосылки развития сервисной деятельности с древних времен до наших дней.
4. Какова роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
5. Что такое потребность?
6. Классификации потребностей.

Примеры тем для проведения лекции-дискуссии

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.

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.
7. Какова роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
8. Дайте определение понятию потребность.
9. 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 во 2 семестре

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.

Вопросы для подготовки к экзамену в 4 семестре

1. Противоречия сервисной деятельности.
2. Противоречия между товарами и услугами.
3. Противоречия между идеальными и реальными услугами.

4. Противоречия между потребностями и возможностями их удовлетворениями.
5. Критерии и показатели качества услуги.
6. Методы контроля качества услуг.
7. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
8. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности.
9. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.
10. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.
11. Методы установления контакта с клиентом.
12. Психология процесса обслуживания.
13. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
14. Жалобы и конфликты при обслуживании клиента.
15. Способы разрешения конфликтов.
16. Культура сервиса.
17. Роль культуры сервиса в работе предприятий обслуживания.
18. Понятия профессионального этикета.
19. Понятие делового этикета.
20. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.
21. Правила вербального этикета.
22. Правила общения по телефону.
23. Правила деловой переписки.
24. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
25. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.
26. Межличностные взаимоотношения.
27. Групповые нормы поведения.
28. Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный».
29. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.
30. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.
31. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
32. Эстетические компоненты культуры обслуживания.
33. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.
34. 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

7.1 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 отсутствие.

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, С
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 развертывания 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. Стил ь 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.

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

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>).
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>).
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru).

4. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).
5. Science Direct (Elsevir) (www.sciencedirect.com).
6. Scopus (www.scopus.com).
7. Единая интернет-библиотека лекций «Лекториум» (www.lektorium.tv).

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:

№ п/п	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– 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
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Таблица 10 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры

Наименование / номер / адрес аудитории	Оснащение аудитории	Программное обеспечение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 24 стола, 24 стула; доска учебная; проектор ViewSonicPJ5134; экран; трибуна преподавательская; ноутбук LenovoB570 i3-2370M/4G 500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, MicrosoftOffice профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный RussianEdition. 1500-2499 Node 1 yearEducationRenewalLicense.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 20 столов, 40 стульев; доска учебная; проектор MitsubishiXD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук LenovoB570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, MicrosoftOffice профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный RussianEdition. 1500-2499 Node 1 yearEducationRenewalLicense.
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; 2 компьютера LenovoThinkCentreM53 Tiny в комплекте ноутбук LenovoB570 i3-2370M/4G500/nV410 M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/ 15,6HD	Windows 10 Корпоративная, MicrosoftOffice профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный RussianEdition. 1500-2499 Node 1 yearEducationRenewalLicense