

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




Т.А. Хагуров

«28» мая 2021 г.

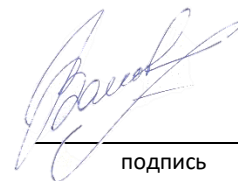
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.18 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	<u>Конгрессно-выставочная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки / специальности 43.03.01 Сервис

код и наименование направления
подготовки



подпись

Программу составил(и):

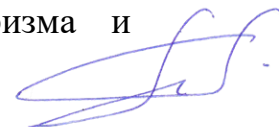
Т.А. Волкова, к.г.н., доц

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента

протокол № 9 «29» апреля 2021 г.

Заведующий кафедрой



Беликов М.Ю.

фамилия, инициалы

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 4 «29» апреля 2021 г.

Председатель УМК факультета/института

Филобок А.А.

фамилия, инициалы



Рецензенты:

Шернина И.С., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической и социальной географии и туризма ФГБОУ ВО Рязанского государственного университета им. С.А. Есенина

Сидорова Д.В., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины - 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 (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Данная дисциплина базируется на содержании таких дисциплин как «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности», «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений», «Маркетинг и интернет-маркетинг», «Организационные структуры управления», и др.

Полученные в ходе освоения дисциплины знания и умения позволят студентам самостоятельно разрабатывать собственные туристские продукты и услуги в соответствии с потребностями потенциальных потребителей, а также проектировать и планировать деятельность туристского предприятия. Дисциплина «Сервисная деятельность» является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Качество в сфере сервиса», «Проектирование культурной программы», «Организация размещения и питания» и др.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен управлять проектом конгрессно-выставочной деятельности на всех этапах	
ИПК-2.7 Организует работу офиса организации – профессионального организатора конгрессно-выставочного мероприятия во время проведения торгово-промышленной выставки	Знает: - 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;

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> - методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; - основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; - определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности. - характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности. - характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя - методами характеристики государственно-правовое регулирования сервисной деятельности - методами контроля процессов качества обслуживания - методами анализа модели качества услуг - может организовывать, и контролировать процессы обслуживания
<p>ИПК-2.8 Осуществляет анализ результатов проведения конгрессно-выставочного мероприятия для повышения эффективности будущих проектов</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания - государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. - стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания - этапы классификации гостиниц и других средств размещения <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - охарактеризовать модель качества услуг - раскрывать критерии и уровни качества услуг - самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии - анализировать этапы сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания - определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандартами качества и нормами безопасности комплексного гостиничного обслуживания - навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания. - методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания. - методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
<p>ПК-3 Способен к управлению процессом подготовки к участию и участия в конгрессно-выставочном мероприятии организации-экспонента</p>	

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИПК-3.2 Осуществляет организацию эффективной подготовки к участию в конгрессно-выставочных мероприятиях	Знает: - стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания - методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.
	Умеет: - раскрывать специфику гостиничной услуги. - характеризовать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
	Владеет: - методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности - методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.
ИПК-3.4 Осуществляет оценку эффективности участия в конгрессно-выставочных мероприятиях	Знает: - критерии и уровни качества услуг - модель восприятия потребителем качества услуги - уровни и структура гостиничного продукта - этапы классификации гостиниц и других средств размещения
	Умеет: - характеризовать основные направления повышения эффективности обслуживания. - Определять направления повышения эффективности обслуживания - Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности
	Владеет: - приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта

*Вид индекса индикатора соответствует учебному плану.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения
		очная
	144	4 семестр (часы)
Контактная работа, в том числе:	54,3	54,3
Аудиторные занятия (всего):	48	48
занятия лекционного типа	16	16
лабораторные занятия	-	-
практические занятия	32/4	32/4
семинарские занятия	-	-

Иная контактная работа:	6,3	6,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:	63	63
Реферат/эссе (подготовка)	20	20
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий.)	43	43
Подготовка к текущему контролю	-	-
Контроль:	26,7	26,7
Подготовка к экзамену	26,7	26,7
Общая трудоемкость	час.	144
	в том числе контактная работа	54,3
	зач. ед	4

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 4 семестре очной формы обучения

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	30	4	14	-	12
2.	Основы организации сервисной деятельности	46	6	14/2	-	25
3.	Этика и психология сервисной деятельности	47	6	14/2	-	26
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	123	16	32/4	-	63
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	-	-	-	6
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	-	-	-	0,3
	Подготовка к текущему контролю	-	-	-	-	-
	Подготовка к экзамену	26,7				26,7
	Общая трудоемкость по дисциплине	144	16	32	-	102

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	Сущность сервисной деятельности. Понятие и сущность сервисной деятельности. Предпосылки развития сервисной деятельности. Потребности человека. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги. Сервисная	У, ПР, Р

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

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
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, ПР, Р

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, ПР, Р
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, ПР, Р

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т), практическая работа (ПР) и т.д.

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Самоподготовка	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента
2	Подготовка к написанию реферата	Методические рекомендации по написанию рефератов по дисциплине «Сервисная деятельность», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента
3	Подготовка к выполнению практической работы	Методические рекомендации по выполнению практической работы по дисциплине «Сервисная деятельность», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента

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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Сервисная деятельность».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, реферата-презентации по проблемным вопросам, эссе, практических работ и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК-2.7 Организует работу офиса организации – профессионального организатора конгрессно-выставочного мероприятия во время проведения торгово-промышленной выставки	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; - определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности. - характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности. - характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе 	Вопросы для устного опроса, Реферат, Практическая работа	Вопрос на зачёте 15-29

		<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя - методами характеристики государственно-правовое регулирования сервисной деятельности - методами контроля процессов качества обслуживания - методами анализа модели качества услуг - может организовывать, и контролировать процессы обслуживания 		
2	<p>ИПК-2.8 Осуществляет анализ результатов проведения конгрессно-выставочного мероприятия для повышения эффективности будущих проектов</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания - государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. - стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания - этапы классификации гостиниц и других средств размещения <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - охарактеризовать модель качества услуг - раскрывать критерии и уровни качества услуг - самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии - анализировать этапы сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания - определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандартами качества и нормами безопасности комплексного гостиничного обслуживания - навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания. - методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания. - методами определения роли обслуживания потребителей в повышении 	<p>Вопросы для устного опроса, Реферат, Практическая работа, Эссе</p>	<p>Вопрос на зачёте 30-44</p>

		конкурентоспособности предприятий сферы сервиса		
3	ИПК-3.2 Осуществляет организацию эффективной подготовки к участию в конгрессно-выставочных мероприятиях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания - методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрывать специфику гостиничной услуги. - характеризовать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности - методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания. 	Вопросы для устного опроса, Реферат, Практическая работа	Вопрос на зачёте 45-59
4	ИПК-3.4 Осуществляет оценку эффективности участия в конгрессно-выставочных мероприятиях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии и уровни качества услуг - модель восприятия потребителем качества услуги - уровни и структура гостиничного продукта - этапы классификации гостиниц и других средств размещения <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - характеризовать основные направления повышения эффективности обслуживания. - Определять направления повышения эффективности обслуживания - Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта 	Вопросы для устного опроса, Реферат, Практическая работа, Кейсы	Вопрос на зачёте 60-74

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов и заданий

Вопросы для устного опроса:

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
6. Сущность сервисной деятельности.
7. Предпосылки развития сервисной деятельности.
8. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
9. Потребности человека.
10. Дайте определение понятиям сервисная деятельность, сфера услуг, обслуживание.
11. В чем заключается сущность сервисной деятельности?
12. Перечислите основные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
13. Перечислите и дайте характеристику основным этапам развития сервисной деятельности.
14. Какова роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
15. Дайте определение понятию потребность.
16. Перечислите основные классификации потребностей и охарактеризуйте их.

Реферат

Тематика рефератов:

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.

Рекомендуемые темы практических работ студентов:

1. Анализ факторов влияющих на формирования цен на сервисную деятельность
2. По материалам одного из специализированных туристских изданий проанализирует деятельность предприятий, в которых требуется сервисная деятельность.
3. Применение различных методов для изучения расходов бюджета на сервис.
4. Формирования плана создания и функционирования сервисной деятельности.
4. Проанализировать доходы и расходы услуг сервиса на основе аналитических данных 2000 г., 2010 г, и 2020 г. сделать выводы об изменениях.
5. Разработать параметры оценки услуги при определенных видов туристско-рекреационных занятий (например, для купально-пляжного отдыха, для лечебно-оздоровительного отдыха и т.д.).

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Перечень вопросов 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 удовлетворениями.
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.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Ясовеев, М. Г. Методика геоэкологических исследований : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 05.03.06 «Экология и природопользование», 05.03.01 «Геология», 05.03.02 «География» (квалификация (степень) «бакалавр») / М. Г. Ясовеев, Н. Л. Стреха, Н. С. Шевцова ; под ред. М. Г. Ясовеева. – Москва : ИНФРА-М, 2017 ; Минск : Новое знание, 2017. – 291 с. – ISBN 978- 985-475-635-6. – ISBN 978-5-16-009534-9. – ISBN 978-5-16-100745-7. (15 ед.).

2. География туризма : учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности «Туризм» / [М. В. Асташкина и др.]. – Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. – 429 с. – ISBN 97 8-5-98281-112- 7. – ISBN 978-5-16-003317-4. (10 ед.).

3. Косолапов, А. Б. География российского внутреннего туризма : учебное пособие для студентов вузов / А. Б. Косолапов. – 3-е изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2010. – 270 с. – ISBN 9785406005019. (10 ед.).

4. Исаченко, А. Г. Теория и методология географической науки : учебник для студентов вузов / А. Г. Исаченко. – Москва : Академия, 2004. – 396 с. – ISBN 5769516933. (42 ед.).

5. Пузаченко, Ю. Г. Математические методы в экологических и географических исследованиях : учебное пособие для студентов вузов / Ю. Г. Пузаченко. – Москва : Академия, 2004. – 408 с. – ISBN 5769513489. (40 ед.).

6. Николаенко, Д. В. Рекреационная география : учебное пособие для студентов вузов / Д. В. Николаенко. – Москва : ВЛАДОС , 2003. – 279 с. – ISBN 5691006835. (2 ед.)

7. 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>.

8. 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>.

9. 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=445052.15>

10. 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. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNİKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
6. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;

8. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
11. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) Методические рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям, ответе на устный вопрос:

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет. Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения. Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц. В заключении делаются основные

выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ

Учебный реферат – это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.

Этапы работы над учебным рефератом:

1. Выбор темы. Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

2. Подбор и изучение основных источников по теме. Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

3. Составление библиографического списка. Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

4. Обработка и систематизация материала.

5. Разработка плана реферата.

6. Написание реферата.

Структура учебного реферата Титульный лист.

Содержание. Введение.

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

Основная часть.

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

Заключение.

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата. Библиографический список.

Приложение. Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

Доклад с презентацией

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

– Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

– На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

– Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

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.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (И201, И207, И211, И218, И219)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (И200, И201, И205, И208)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование: учебная доска	Программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения

<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)</p>	<p>Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.И205а)</p>	<p>Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>Программным обеспечением(ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет</p>