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
подпись
«30» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.34 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	Очная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки № 514 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47236).

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

подпись

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «14» мая 2025 г.

Заведующий кафедрой
Беликов М.Ю., д.г.н., профессор

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 6 «22» мая 2025 г.

Председатель УМК ИГГТС
Филобок А. А., к.г.н., доцент

подпись

Рецензенты:

1. Горецкая Е.О., д-р экон. наук, профессор кафедры экономики и цифровых технологий Краснодарского филиала РЭУ им. Плеханова
2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

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 7
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ 7
2.2 Содержание дисциплины 7
2.3 Содержание разделов дисциплины 8
2.3.1 Занятия лекционного типа 8
2.3.2 Занятия семинарского типа 9
2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов) 10
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 11
3 Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины 12
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации 13
5 Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий 21
5.1 Учебная литература 21
5.2. Периодическая литература 21
5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 21
6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 24
7 Материально-техническое обеспечение по дисциплине 29

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения 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 1 курсе во 2 семестре. 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, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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

– ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

– ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
1	*2*

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задач управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса	Знать: − понятийный аппарат дисциплины; − историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; Уметь: – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; − находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; Владеть: – понятийным аппаратом дисциплины; − методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знать: − основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; − основы теории организации обслуживания; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; Владеть: − методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности − приемами изучения личности потребителя; − методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Знать: – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; − методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Уметь: – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Владеть: – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − приемами изучения личности потребителя;
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных	Знать: − классификации услуг и их характеристику; − теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; Уметь:

сторон	– производить оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; − оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; Владеть: – методами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; − приемами изучения личности потребителя; − методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	Знать: – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; − методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Владеть: – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: − теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; − основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; Владеть: – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

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 5 зачетных единиц (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (*для студентов ОФО*)

Виды работ		Всего часов	Форма обучения
			очная
			2 семестр (часы)
Контактная работа, в том числе:		**78,3**	**78,3**
Аудиторные занятия (всего):		**64**	**64**
занятия лекционного типа		32	32
практические занятия		32	32
Иная контактная работа:		**14,3**	**14,3**
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
КРП		10	10
Самостоятельная работа, в том числе:		**39**	**39**
Реферат (подготовка)		10	10
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям и т.д.)		19	19
Подготовка к текущему контролю		10	10
Контроль:		**26,7**	**26,7**
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
Общая трудоемкость	**час.**	**144**	**144**
	в том числе контактная работа	**78,3**	**78,3**
	зач. ед	**4**	**4**

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы (темы) дисциплины, изучаемые во 2 семестре (1 курс) (*ОФО*) представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре *(для студентов ОФО)*

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	26	8	8	–	10
2	Основы организации сервисной деятельности	51	16	16	–	19
3	Этика и психология сервисной деятельности	26	8	8	–	10
	ИТОГО по разделам дисциплины		32	32		39

	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	КРП	10				
	Подготовка к текущему контролю	26,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	144				

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

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	*2*	*3*	*4*
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 деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	УО-1, Л-1
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	УО-2, Л-2

		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.	
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.	УО-3, Л-3

Примечание. УО – устный опрос, Л – лекция-дискуссия.

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика занятий	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.	УО-4, Р-1, С-1
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.	УО-5, Р-2, С-2
3	Этика и психология сервисной деятельности	1. Профессиональное поведение и этикет. 2. Понятие морально-психологического климата в коллективе. 3. Принципы этики взаимодействия с	УО-6, Р-3, С-3

		потребителями услуг.	

Примечание. УО – устный опрос; Р – реферативная работа; С – семинар-дискуссия.

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

2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Примерная тематика курсовых проектов по дисциплине «Сервисная деятельность»:

1. Разработка мобильного приложения для оптимизации работы службы обслуживания в отеле
2. Создание системы виртуальной реальности для демонстрации услуг туристического агентства
3. Разработка чат-бота для автоматизации клиентского сервиса в сфере красоты и здоровья
4. Создание платформы для онлайн-бронирования услуг бытового обслуживания
5. Разработка системы умного дома для гостиничного бизнеса
6. Реорганизация рабочего пространства в сервисном центре с целью повышения эффективности
7. Создание системы мотивации персонала в сфере услуг
8. Разработка программы повышения клиентоориентированности сотрудников
9. Организация процесса обучения новых сотрудников в сервисной компании
10. Создание системы управления качеством обслуживания в ресторане
11. Разработка программы лояльности для сети салонов красоты
12. Создание концепции продвижения услуг через социальные сети
13. Разработка системы сбора и анализа отзывов клиентов
14. Организация мероприятия по привлечению новых клиентов
15. Создание брендбука для сервисной компании
16. Разработка программы доступности услуг для людей с ограниченными возможностями
17. Создание проекта экологического сервиса
18. Организация благотворительной программы для социально незащищенных групп населения
19. Разработка системы волонтерского обслуживания на мероприятиях
20. Создание проекта по обучению пожилых людей пользованию услугами
21. Оптимизация процесса обслуживания клиентов в банке
22. Разработка новой системы бронирования в гостинице
23. Создание программы экспресс-обслуживания в ресторане
24. Организация системы обратной связи с клиентами
25. Разработка стандартов внешнего вида персонала
26. Проекты в сфере клиентского сервиса
27. Создание службы поддержки клиентов 24/7
28. Разработка системы персонализированного обслуживания
29. Организация программы тестирования новых услуг
30. Создание системы быстрого реагирования на жалобы
31. Разработка программы обучения персонала работе с трудными клиентами
32. Создание электронной базы знаний для сотрудников
33. Разработка системы электронного документооборота
34. Организация онлайн-обучения персонала
35. Создание системы электронного учета рабочего времени
36. Разработка платформы для удаленного консультирования клиентов

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

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	СРС	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т., 2018
2	Реферат	Структура и оформление магистерской диссертации, бакалаврской, дипломной и курсовой работ: учебно-методические указания / М. Б. Астапов, Ж. О. Карапетян, О. А. Бондаренко, В. В. Бондаренко. – Краснодар: КубГУ, 2021. – 58 с.

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

В ходе изучения дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено использование следующих образовательных технологий: информационные лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, устный опрос и реферативные работы.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (разбора конкретных ситуаций, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

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

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

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

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 рефератов, устных опросов, лекций-дискуссий и семинаров-дискуссий, и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

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	*2*	*3*	*4*	*5*
1	ИОПК-2.1 Определяет цели и задач управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса	Знать: − понятийный аппарат дисциплины; − историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; Уметь: – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; − находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; Владеть: – понятийным аппаратом дисциплины; − методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	Устный опрос (1, 5), лекция-дискуссия (1), семинар-дискуссия (1)	Вопрос на экзамене 1–15, 32–37
2	ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знать: − основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; − основы теории организации обслуживания; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий	Устный опрос (2, 4), лекция-дискуссия (2), реферативная работа (1)	Вопрос на экзамене 16–25, 38–45

		сферы сервиса; − применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; Владеть: − методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности − приемами изучения личности потребителя; − методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.		
3	ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Знать: – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; − методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Уметь: – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Владеть: – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − приемами изучения личности потребителя;	Устный опрос (3, 6), лекция-дискуссия (3), семинар-дискуссия (2)	Вопрос на экзамене 26–31, 46–55
4	ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: − классификации услуг и их характеристику; − теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;	Устный опрос (1, 5), лекция-дискуссия (1), семинар-дискуссия (3)	Вопрос на экзамене 1–28, 56–65

		Уметь: – производить оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; − оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; Владеть: – методами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; − приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.		
5	ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	Знать: – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; − методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; − работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Владеть: – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;	Устный опрос (2, 4), лекция-дискуссия (2), реферативная работа (2)	Вопрос на экзамене 15–33, 66–74

6	ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: − теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; − основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; Владеть: – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Устный опрос (3, 6), лекция-дискуссия (3), реферативная работа (3)	Вопрос на экзамене 11–29, 55–74

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

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 деятельность?
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. ЗРоль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен).

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Предпосылки развития сервисной деятельности.
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
4. Определение понятий услуга, сервис, сервисная деятельность.
5. Понятия потребность, потребитель, клиент.
6. Классификация потребностей по А. Маслоу.
7. Сервис как деятельность.
8. Сервис как потребность.
9. Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности.
10. Классификация услуг.
11. Потребительские свойства услуги.
12. Жизненный цикл услуги.
13. Сервис как услуга, классификация услуг.
14. Основные характеристики услуг.
15. Отличие процесса обслуживания от материального производства.
16. Особенности услуги как товара.

17. Характеристика типов услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.

18. Характеристика материальных и нематериальных услуг.

19. Услуги чистые и смешанные, их характеристика.

20. Понятие идеальной и материальной услуги.

21. Легитимные и нелегитимные услуги.

22. Классификация услуг по функциональной направленности.

23. Элементы процесса обслуживания: прием, оформление, исполнение, выдача заказа.

24. Специфика оказания различных услуг.

25. Основные и вспомогательные производственные процессы.

26. Основы организации рабочих мест в гостиницах.

27. Виды производственных площадей и их соотношение. Понятие эргономики.

28. Организация обслуживания потребителей услуг.

29. Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг.

30. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.

31. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности.

32. Основные правила обслуживания населения.

33. Формы договора об оказании услуги.

34. Права и обязанности исполнителя услуги.

35. Права и обязанности потребителя услуги.

36. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания».

37. Качество с точки зрения потребителя.

38. Относительное качество.

39. Факторы, определяющие ожидания потребителей от обслуживания.

40. Оценки качества услуги.

41. Противоречия сервисной деятельности.

42. Противоречия между товарами и услугами.

43. Противоречия между идеальными и реальными услугами.

44. Противоречия между потребностями и возможностями их 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.

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 проводиться 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.

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.

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 (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.

5 Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1 Учебная 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. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» http://dlib.eastview.com
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU https://grebennikon.ru/
3. Управление проектами // информационно-аналитический журнал, повествующий о том, как управлять проектами, программами и портфелями проектов, Москва
4. Региональный туризм: проекты, инвестиции, тенденции // научно-аналитический журнал о состоянии отрасли туризма, Москва.
5. Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
6. Научно-практический журнал «Сервис plus».
7. Научно-практический журнал «Ремонт & Сервис».
8. Электронное научное издание Сервис в России и за рубежом».

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. Scopus http://www.scopus.com/
2. ScienceDirect www.sciencedirect.com
3. Журналы издательства Wiley https://onlinelibrary.wiley.com/
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) http://www.elibrary.ru/
5. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН http://archive.neicon.ru
6. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) https://rusneb.ru/
7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина https://www.prlib.ru/
8. База данных CSD Кембриджского центра кристаллографических данных (CCDC) https://www.ccdc.cam.ac.uk/structures/
9. Springer Journals https://link.springer.com/
10. Nature Journals https://www.nature.com/siteindex/index.html
11. Springer Nature Protocols and Methods https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols
12. Springer Materials http://materials.springer.com/
13. zbMath https://zbmath.org/
14. Nano Database https://nano.nature.com/
15. Springer eBooks: https://link.springer.com/
16. «Лекториум ТВ» http://www.lektorium.tv/
17. 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. Американская патентная база данных http://www.uspto.gov/patft/
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://www.minobrnauki.gov.ru/;
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/;
5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» http://window.edu.ru/;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов http://school-collection.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. Служба тематических толковых словарей http://www.glossary.ru/;
10. Словари и энциклопедии http://dic.academic.ru/;
11. Образовательный портал «Учеба» http://www.ucheba.com/;
12. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web

2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6

3. Среда модульного динамического обучения http://moodle.kubsu.ru

4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций http://infoneeds.kubsu.ru/

5. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий http://mschool.kubsu.ru

6. Электронный архив документов КубГУ http://docspace.kubsu.ru/

7. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала «ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ» http://icdau.kubsu.ru/

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Теоретические знания по основным разделам курса «Сервисная деятельность» студенты приобретают на лекциях и практических занятиях, закрепляют и расширяют во время самостоятельной работы.

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

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

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

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

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучения 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.

Лекции по курсу «Сервисная деятельность» представляются в виде обзоров с демонстрацией презентаций по отдельным основным темам программы. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углублённого рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Для углубления и закрепления теоретических знаний студентам рекомендуется выполнение определенного объема самостоятельной работы. Общий объем часов, выделенных для внеаудиторных занятий, составляет 73 часа.

Внеаудиторная работа по дисциплине «Сервисная деятельность» заключается в следующем:

– повторение лекционного материала и проработка учебного (теоретического) материала;
– подготовка к практическим занятиям;
– выполнение индивидуальных заданий;
– выполнение контролируемой самостоятельной работы (реферат);
– подготовка к текущему контролю.

Для закрепления теоретического материала и выполнения контролируемых самостоятельных работ по дисциплине во внеучебное время студентам предоставляется возможность пользования библиотекой КубГУ, библиотекой кафедр, возможностями компьютерного класса института.

Итоговый контроль во 2 семестре осуществляется в виде экзамена.

Контролируемая самостоятельная работа (КСР) включает в себя выполнение реферативных заданий. Защита индивидуального реферативного задания контролируемой самостоятельной работы (КСР) осуществляется на занятиях в виде собеседования, с обсуждением отдельных его разделов, полноты раскрытия темы, новизны используемой информации. Использование такой формы самостоятельной работы расширяет возможности доведения до студентов представления о географических исследованиях в мире.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии студенты должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения: общая информация об авторских правах; правила цитирования; правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила».

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

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

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения реферативных работ

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

Реферативная работа состоит из следующих частей:

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

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

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

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

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

Критерии оценки рефератов:

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

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

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

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

7 Материально-техническое обеспечение по дисциплине

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

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (ауд. И211)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. И200)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)

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 СРС	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	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)	лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)
Помещение для	Мебель: учебная мебель	лицензионные программы

самостоятельной работы обучающихся (ауд. И205а)	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)	общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Officce Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)