


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 филиал федерального государственного бюджетного образовательного
 учреждения высшего образования
 «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
 Зам. директора по УРиКО

 В.В. Екимова
 « 30 » 08 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.10 Сервисная деятельность

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет) / (контроль/час)
ОФО								
3/2	108/3	16	16		40			Экзамен (36)
Итого	108/3	16	16		40			Экзамен (36)
ЗФО								
5/3	108/3	6	4		89			Экзамен (9)
Итого	108/3	6	4		89			Экзамен (9)

Анапа 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность»

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:



_____ Оргина Е.В., к.э.н., доцент

_____ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам. директора ГК «Альбатрос»

(внешний эксперт)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от « 30 » 08 20 19 г.

Заведующий кафедрой _____

_____ /Стародуб К.А. /

/подпись/

/Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 30 » 08 20 19 г.

Председатель УМСН _____

_____ /Екимова В.В./

/подпись/

/Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗ ++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	19
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	21
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	21
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	24
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	25
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	26
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	28

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

Для успешного изучения дисциплины необходимо осуществить следующие задачи:

- ознакомиться с основными принципами, правилами и задачами сервисной деятельности на гостиничных предприятиях;
- проанализировать потребности и ожидания клиентов;
- ознакомиться с теорией межличностных отношений и искусством обслуживания клиентов;
- рассмотреть стандарты обслуживания;
- рассмотреть теорию продаж и продвижения услуг;
- сформировать представление о сервисной деятельности, определить место сервиса в жизнедеятельности человека.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.О.10 «Сервисная деятельность» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Б1.О.22 История туризма и гостеприимства,	Б1.О.12 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Б1.О.27 Культура здорового образа жизни и здорового питания Б1.О.18 Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б3.О.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.О.02(Д) Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p>Знать: методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Уметь: Оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Владеть: методами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)	<p>Знать: способы обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)</p> <p>Уметь: определять способы обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)</p> <p>Владеть: навыками обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Всего часов – 108, из них: лекции – 16 часов, практические занятия – 16 часов, самостоятельная работа – 40 часов, контроль – 36 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	9	2	2		5	
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	9	2	2		5	
3.	Виды сервисной деятельности	9	2	2		5	
4.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	9	2	2		5	
5.	Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	9	2	2		5	
6.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	9	2	2		5	
7.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	9	2	2		5	
8.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	9	2	2		5	
	Консультация	2					2
	Катт (экзамен)	0,3					0,3
	Контроль	33,7					33,7
	Всего:	108	16	16	-	40	36
	ИТОГО:	108					

**Количество часов по учебному плану
(заочная форма обучения)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Всего часов – 108, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часа,
самостоятельная работа – 89 часов, контроль – 9 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности	16	1			15	
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	16	1			15	
3.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	17	1	1		15	
4.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	17	1	1		15	
5.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	17	1	1		15	
6.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	16	1	1		14	
	Контроль	9					9
	ВСЕГО:	108	6	4		89	9
	ИТОГО:		108				

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг	ОПК-3	1,2,3,4
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	2	Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.	ОПК-3	1,2,3,4
3.	Виды сервисной деятельности	2	Зависимость сервисной деятельности от природных факторов. Зависимость сервисной деятельности от поселенческих факторов. Зависимость сервисной деятельности от социальных факторов. Зависимость сервисной деятельности от экономических факторов.	ОПК-3	1,2,3,4
4.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	2	Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.	ОПК-3	1,2,3,4
5.	Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	2	Понятие культуры сервиса и характеристика его составляющих.	ОПК-3	1,2,3,4
6.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2	Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.	ОПК-3	1,2,3,4
7.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	2	Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.	ОПК-3	1,2,3,4

			Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.		
8.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	2	Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг таймшера Приобретение услуг таймшера Обменный потенциал таймшера.	ОПК-3	1,2,3,4
	Итого	16			

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности	1	Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	1	Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
3.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	1	Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
4.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	1	Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.	ОПК-3	1,2,3,4

	Психологические особенности делового общения в сфере сервиса				
5.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	1	<p>Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.</p> <p>Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.</p>	ОПК-3	1,2,3,4
6.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	1	<p>Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг таймшера Приобретение услуг таймшера Обменный потенциал таймшера.</p>	ОПК-3	1,2,3,4
	Итого	6			

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.</p> <p>Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг</p>	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	2	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.</p>	ОПК-3	1,2,3,4,5,6

3.	Виды сервисной деятельности	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Зависимость сервисной деятельности от природных факторов. Зависимость сервисной деятельности от поселенческих факторов. Зависимость сервисной деятельности от социальных факторов. Зависимость сервисной деятельности от экономических факторов.	ОПК-3	1,2,3,4
4.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.	ОПК-3	1,2,3,4
5.	Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Понятие культуры сервиса и характеристика его составляющих.	ОПК-3	1,2,3,4
6.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.	ОПК-3	1,2,3,4
7.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	2	<i>Вопросы для обсуждения :</i> Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.	ОПК-3	1,2,3,4
8.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг таймшера Приобретение услуг таймшера Обменный потенциал таймшера.	ОПК-3	1,2,3,4
9.	Итого	16			

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.	ОПК-3	1,2,3, 4, 5,6
2.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.	ОПК-3	1,2,3, 4, 5,6
3.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.	ОПК-3	1,2,3, 4, 5,6
4.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг таймшера Приобретение услуг таймшера Обменный потенциал таймшера.	ОПК-3	1,2,3, 4

	обслуживания				
	Итого	4			

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	5	<i>Подготовка по темам:</i> Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	5	<i>Подготовка по темам:</i> Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
3.	Виды сервисной деятельности	5	<i>Подготовка по темам:</i> Зависимость сервисной деятельности от природных факторов. Зависимость сервисной деятельности от поселенческих факторов. Зависимость сервисной деятельности от социальных факторов. Зависимость сервисной деятельности от экономических факторов.	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
4.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	5	<i>Подготовка по темам:</i> Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.	ОПК-3	1,2,3,4
5.	Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	5	<i>Подготовка по темам:</i> Понятие культуры сервиса и характеристика его составляющих.	ОПК-3	1,2,3,4
6.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной	5	<i>Подготовка по темам:</i> Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.	ОПК-3	1,2,3,4

	деятельности				
7.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	5	<i>Подготовка по темам:</i> Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.	ОПК-3	1,2,3,4
8.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	5	<i>Подготовка по темам:</i> Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг таймшера Приобретение услуг таймшера Обменный потенциал таймшера.	ОПК-3	1,2,3,4
	Итого	40			

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности	15	<i>Подготовка по темам:</i> Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг	ОПК-3	1,2,3,4,5,6
2.	Вопросы истории развития сервиса в России	15	<i>Подготовка по темам:</i> Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.	ОПК-3	1,2,3,4,5,6

3.	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	15	<i>Подготовка по темам:</i> Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.	ОПК-3	1,2,3, 4, 5,6
4.	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	15	<i>Подготовка по темам:</i> Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.	ОПК-3	1,2,3, 4
5.	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	15	<i>Подготовка по темам:</i> Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.	ОПК-3	1,2,3, 4
6.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	14	<i>Подготовка по темам:</i> Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг таймшера Приобретение услуг таймшера Обменный потенциал таймшера.	ОПК-3	1,2,3, 4
	Итого	89			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий на очной форме обучения в интерактивной форме в соответствии с учебным планом составляет 14 часов

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционные занятия	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Круглый стол	ОПК-3	4
	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	Коллоквиум	ОПК-3	4
Практические занятия	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	Деловая игра «Конфликты и жалобы на гостиничном предприятии»	ОПК-3	2
	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	Семинар-дискуссия	ОПК-3	2
	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	Кейс «Встреча иностранных гостей»	ОПК-3	2
Итого:	14 часов			

Количество занятий на очной форме обучения в интерактивной форме в соответствии с учебным планом составляет 4 часа.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практические занятия	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	Деловая игра «Конфликты и жалобы на гостиничном предприятии»	ОПК-3	1
	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	Семинар-дискуссия	ОПК-3	2
	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	Кейс «Встреча иностранных гостей»	ОПК-3	1
Итого:	4 часа			

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учеб. пособие. - М.: Март, 2011. – 254 с.
2. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие. - М.: Академия, 2012. – 304 с.
3. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с.
4. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>
5. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.3 Нормативные документы

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

- 1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);
- 2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>
- 3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки


подпись

Кузнецова Л.Н.

ФИО

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения тестирования, доклада, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- тематика докладов;
- вопросы к экзамену и др.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Перечень вопросов к экзамену

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
4. Сегментирование рынка услуг по трем основным группам и анализ влияния различных факторов бизнес-среды.
5. Современный сервис, виды, проблемы и перспективы развития.
6. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения и организационно правовой формы.
7. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
8. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы.
9. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
10. Основные виды сервиса обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.
11. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.
12. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.
13. Основные типы торговых посредников и поставщиков, участвующих в системе распределения, их услуги.
14. Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.
15. Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий сервиса.
16. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества.
17. Этические нормы общения и эстетические аспекты сервисной деятельности.
18. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.
19. Психотипы и психокомплексы потребителей, психологические аспекты процесса обслуживания.
20. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.
21. Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг.
22. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.
23. Характеристика основных видов сервисных услуг, новые виды отечественных услуг.

24. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.
25. Обучение персонала сервисных предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.
26. Сущность и классификация предпринимательства, отличительные особенности торгово-коммерческого предпринимательства.
27. История развития российского предпринимательства в сфере сервиса.
28. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
29. Зависимость качества сервисной деятельности от географических, демографических и национальных факторов.
30. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия, риск.
31. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров /услуг/.
32. Маркетинговый инструментарий и его использование в сервисной деятельности.
33. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.
34. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
35. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития.
36. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.
37. Организационно- правовые формы хозяйствования и факторы, оказывающие влияние на их выбор в сфере услуг.
38. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.
39. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.
40. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и франчайзинг.
41. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение в сервисной деятельности.
42. Сервисные технологии, формы и методы обслуживания потребителей.
43. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.
44. Организационно-технологическая культура сервиса, ее особенности и эффективность.
45. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности.
46. Спектр услуг и алгоритм сервисного процесса в сфере услуг.
47. Управление качеством сервиса и услуг, теория и практика.
48. Позиционирование и конкурентоспособность сервисного предприятия, их оценка.
49. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
50. Конкуренция на рынке услуг, ее типы и силы.
51. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей, классификация потребностей в сфере услуг.
52. Материальные и социально-культурные услуги, их особенности.
53. Общероссийские классификаторы услуг, классификация услуг по функциональной направленности.
54. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности и сферы услуг.
55. Особенности жизненного цикла товара и услуги, необходимость понимания и использования в сервисной деятельности.
56. Особенности организации до и после продажного сервиса в сфере услуг.
57. Зарождение, развитие и продвижения услуг, их сущность и особенности.

58. Уровень жизни населения и сервисная деятельность, их взаимосвязь и проблемы.

59. Общественный характер сервисной деятельности и ее место в общественной жизни человеческого общества.

60. Особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины, составляют:

1. Требования к написанию доклада;
2. Требования к контрольной работе;
4. Требования к выполнению тестового задания;
5. Требования к сдаче экзамена.

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.
- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).
- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;
- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Требования к сдаче экзамена

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьезное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Отсутствуют.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 202 для проведения занятий лекционного	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
Аудитория 311 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещения оснащено: Комплект «Лингафонный кабинет» (13 мест) – 1 шт. Телевизор «Samsung» – 1 шт. DVD центр «Philips» - 1 шт. Видеомагнитофон «LG» - 1 шт. Аудиомагнитофон «Sony» - 1 шт. Ноутбук «Lenovo» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.). WinDVD бессрочная лицензия коробочная версия. PowerDVD бессрочная лицензия коробочная версия.
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт. Телевизор «Daewoo» - 1 шт., Видеомагнитофон «Funai», Аудиомагнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008).

	<p>Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асер» - 1 шт.</p>	<p>Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.). Программа EхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	--	---

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисная деятельность»**

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр
профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О. 10 «Сервисная деятельность»

Блок 1 «Дисциплины (модули)» Обязательная часть

Очная, заочная

Составитель аннотации – Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКС иТ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	3/108
Цель изучения дисциплины	Получение системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг, и прогрессивных методах обслуживания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<ol style="list-style-type: none">1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека2. Вопросы истории развития сервиса в России3. Виды сервисной деятельности4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика5. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности7. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХЛССП, ГОСТ,
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Б1.О.22 История туризма и гостеприимства,
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольная работа, доклад, тестирование.
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен