

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.08.2022 12:35:01
Уникальный программный ключ:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И КУЛЬТУРЫ**

Кафедра сервиса



УТВЕРЖДАЮ

Ректор института

В.Д. Серяков

«26» августа 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.01 Сервис

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«26» августа 2022 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

/В.В.Белобрагин/

(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2022

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Сервис в индустрии моды и красоты», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является одной из важнейших дисциплин в структуре социально-гуманитарного знания. Она является теоретической базой для изучения видов деятельности в индустрии моды и красоты для будущего специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса.

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов системы знаний о современном рынке услуг, специфике сервисной деятельности, функционировании сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и перспективами развития сервиса в России и за рубежом.

Задачи дисциплины: изучить классификацию потребностей и способы удовлетворения потребностей; изучить историю сервисной деятельности; ознакомить студента с вопросами взаимоотношений между работником предприятия сферы сервиса и клиентом, в контактной зоне, раскрыть основные факторы культуры обслуживания; рассмотреть основные виды сервисной деятельности; изучить теорию организации обслуживания; проанализировать развитие рынка услуг в современных условиях и определение инновационных подходов в сфере сервиса; рассмотреть проблему качества и безопасности услуг в практике современного сервиса, ассортиментную и инновационную политику; показать, что сфера сервисного обслуживания занимает важное место в экономике любой страны, определяется природно-географическими, культурными, историческими, правовыми условиями.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции	Знать	основные функции менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;	ОПК-2 – 31
		технологии менеджмента сервиса на предприятиях	ОПК-2 – 32

управления сервисной деятельностью		индустрии моды и красоты;	
	Уметь	организовать процесс менеджмента сервиса на основе управленческих решений на предприятиях индустрии моды и красоты;	ОПК-2 – У1
		методы мотивации персонала и потребителя предприятий индустрии моды и красоты при организации менеджмента сервиса;	ОПК-2 – У2
	Владеть	навыками обеспечения процесса менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;	ОПК-2 – В1
навыками применения технологий менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;		ОПК-2 – В2	

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.0.19 «Сервисная деятельность» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися второго курса в четвертом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Сервисная деятельность» связаны с соответствующими темами дисциплин «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности» что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

2.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций по 1,4,5,8,9 темам, проведением практических занятий по темам 2,3,9.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 9 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц (180 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	4	5	180	80	30	48	2	73	Экзамен (27 часа)
2	Очно-заочная	5	5	180	64	22	40	2	89	Экзамен (27 часа)
3	Заочная	3	4	144	14	6	8		130	

		4	1	36				2	25	Экзамен (9 часов)
--	--	---	---	----	--	--	--	---	----	----------------------

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
4 семестр								
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	13	6	2	4			7	ОПК-2-31 ОПК-2-32
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России.	13	6	2	4			7	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2
Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	18	10	4	6			8	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
Тема 4. Виды сервисной деятельности.	18	10	4	6			8	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
Тема 5. Разновидность услуг и их характеристика.	18	10	4	6			8	ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Тема 6. Теория организации обслуживания.	18	10	4	6			8	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
Тема 7. Предприятия, оказывающие услуги населению.	13	6	2	4			7	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
Тема 8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей.	18	10	4	6			8	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1 ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Тема 9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	18	10	4	6			8	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1 ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Курсовая работа	6	2			2		4	
Экзамен	27					27		
Итого	180	80	30	48	2	27	73	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
5 семестр								
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	14	6	2	4			8	ОПК-2-31 ОПК-2-32
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России.	14	6	2	4			8	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2
Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	14	6	2	4			8	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
Тема 4. Виды сервисной деятельности.	14	6	2	4			8	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
Тема 5. Разновидность услуг и их характеристика.	14	6	2	4			8	ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Тема 6. Теория организации обслуживания.	14	6	2	4			8	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
Тема 7. Предприятия, оказывающие услуги населению.	14	6	2	4			8	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
Тема 8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей.	24	10	4	6			14	ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1 ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Тема 9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	25	10	4	6			15	ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1 ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Курсовая работа	6	2			2		4	
Экзамен	27					27		
Итого	180	64	22	40	2	27	89	

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
3 семестр								
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	20	2	2				18	ОПК-2-31 ОПК-2-32
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России.	20	2		2			18	ОПК-2-У1 ОПК-2У2
Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.								ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
Тема 4. Виды сервисной деятельности.	22	2	2				20	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
Тема 5. Разновидность услуг и их характеристика.	20	2		2			18	ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Тема 6. Теория организации обслуживания.	20	2		2			18	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
Тема 7. Предприятия, оказывающие услуги населению.								ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
Тема 8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей.	22	2	2				20	ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1 ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Тема 9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	20	2		2			18	ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1 ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
Всего за семестр	144	14	6	8			130	
4 семестр								
Курсовая работа	6	2				2	4	
Экзамен	30						9	21
Всего за семестр	36	2				2	9	25
Итого	180	16	6	8		2	9	155

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Основные виды человеческой деятельности. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности. Что такое потребность. Классификации потребностей. Взаимосвязь биологических и социальных потребностей человека.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Вопросы истории развития сервиса в России. Специфика сферы услуг. Классификация услуг и сервисной деятельности. Особенности сервиса в индустриальном обществе. Развитие сферы сервиса в России.

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Формы обслуживания и показатель затрат времени. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Тема 4. Виды сервисной деятельности.

Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов. Сервисная деятельность в эпоху формирования постиндустриального общества.

Тема 5. Разновидность услуг и их характеристика.

Разновидность услуг и их характеристика. Сервис в индустрии моды и красоты. Косметологический сервис. Сервис СПА услуг. Гостиничный сервис. Туристический сервис. Транспортные услуги.

Тема 6. Теория организации обслуживания.

Качество и безопасность услуг. Ассортиментная политика в сфере сервиса. Инновационная политика в сфере сервиса. Территориальные аспекты развития рынка услуг.

Тема 7. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Виды предприятий, оказывающие услуги населению. Значение предприятий сервисной деятельности для современного общества. Теория организации обслуживания. Организационная структура сервисного предприятия.

Тема 8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей.

Роль государства в регулировании сферы сервиса. Эстетические особенности внешнего и внутреннего оформления сервисного предприятия.

Тема 9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Индивидуальное обслуживание как одна из форм оказания услуг. Жизненный цикл услуги.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

Тема. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Услуги и жизнедеятельность людей в различные исторические эпохи.
3. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

Тема. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

1. История развития сервиса в России.
2. Основные этапы развития «службы быта» в СССР.
3. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в РФ.

Тема. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

1. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
2. Классификация услуг и видов сервисной деятельности.
3. Понятие о культуре общения.

Тема. Виды сервисной деятельности.

1. Ассортиментная и инновационная политики в сфере сервиса.
2. Основы стратегии и тактики маркетинга сервисного предприятия.
3. Психологические аспекты предоставления услуг.

Тема. Разновидность услуг и их характеристика.

1. Понятие социальной потребности.
2. Определение качества услуг.
3. Типы индивидуального обслуживания.

Тема. Теория организации обслуживания.

1. Иерархия потребностей.
2. Тактика сервисного обслуживания клиента.
3. Развитие сферы сервиса в РФ.

Тема. Предприятия, оказывающие услуги населению.

1. Сфера бытового обслуживания населения.
2. Теория организации обслуживания. Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл услуги.
3. Особенности внутреннего и внешнего оформления предприятия сервиса

Тема. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей.

1. Гостиничный сервис: типы современных гостиниц, производство и реализация гостиничных услуг. Общая характеристика служб гостиниц.
2. Сервисные услуги в туризме. Значение анимации, перспективы развития индустрии развлечений.
3. Питание в системе сервисных услуг. Становление ресторанного бизнеса.
4. Становление и развитие таймшерных услуг.

Тема. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

1. Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса.
2. Влияние демографических и природно-климатических особенностей на сервис.
3. Роль индивидуального предпринимательства в сфере услуг.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых.

Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование и развитие понятия «сервис» в XVIII-XX вв. 2. Услуги в традиционном обществе 3. Услуги в индустриальном обществе. 4. Непроизводственные услуги в марксистской политэкономии 5. Формирование и развитие понятие потребности. 6. Философская антропология о потребностях человека 7. Методы выявления потребностей

		8. Методы формирования потребностей 9. Формирование и развитие феномена потребительского общества 10. Сервисная экономика
	ОПК-2 – 32	Перечень вопросов 1. Туризм как форма сервисной деятельности 2. Качество услуг и методы контроля качества услуг 3. Интеллектуальный капитал в сервисе 4. Издержки производства в сервисе 5. Договор и сделка в сервисе 6. Теории обслуживания 7. Особенности европейской деловой культуры 8. Особенности восточной деловой культуры 9. Деловой этикет в сервисной деятельности 10. Управление сервисным предприятием

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	Перечень вопросов 1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире. 2. Сервисная деятельность как часть культуры. 3. Сервисная деятельность и потребности человека. 4. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. 5. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность. 6. Рассмотрение видов услуг. 7. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека. 8. Возможные организационные формы реализации сервиса. 9. Трудности классификации услуг и сервисной деятельности. 10. Ведущие компании России в сфере сервиса.
	ОПК-2 – У2	Перечень вопросов 1. Ведущие компании зарубежных рынков услуг. 2. Формы обслуживания и показатель затрат времени. 3. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента. 4. Культура речи работника сферы сервиса. 5. Способы разрешения конфликта. Понятие о жалобе. 6. Стандартизация и сертификация в сфере услуг. 7. Управление качеством услуг. 8. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России. 9. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания. 10. Теория организации обслуживания.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной	ОПК-2 – В1	Практические задания 1. Составить модель сервисной экономики Москвы и Московской области на основании открытых статистических данных: 2. Рассчитать издержки производства при создании и реализации гостиничной услуги по основной формуле: 3. Проведите самостоятельное маркетинговое исследование соотношения потребления товаров и сервисных услуг своей семьи за неделю.

деятельностью	ОПК-2 – В2	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Используя элементы динамики поведения потребителей, выявите, что является для вас доминантным в потреблении товаров и услуг.</p> <p>2. Используя иерархию потребностей по А. Маслоу, опишите ваши потребности и определите, насколько они соответствуют или, напротив, отличаются от этой иерархии.</p> <p>3. Проведите сравнительный анализ основных тенденции развития технологий в сервисе и промышленности</p>
---------------	------------	--

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основные функции менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – З1	Устный опрос	Вопросы к экзамену Курсовая работа
		технологии менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – З2		
	Уметь	организовать процесс менеджмента сервиса на основе управленческих решений на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – У1	Реферат	Вопросы к экзамену Курсовая работа
		методы мотивации персонала и потребителя предприятий индустрии моды и красоты при организации менеджмента сервиса; ОПК-2 – У2		
	Владеть	навыками обеспечения процесса менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – В1	Практические задания	Практические задания к экзамену Курсовая работа
		навыками применения технологий менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – В2		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основные функции менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		технологии менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – 32				
	Уметь	организовать процесс менеджмента сервиса на основе управленческих решений на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		методы мотивации персонала и потребителя предприятий индустрии моды и красоты при организации менеджмента сервиса; ОПК-2 – У2				
	Владеть	навыками обеспечения процесса менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками применения технологий менеджмента сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-2 – В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	<p style="text-align: center;">Вопросы для устного опроса</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные виды человеческой деятельности. 2. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности. 3. Что такое потребность. Классификации потребностей. 4. Взаимосвязь биологических и социальных потребностей человека. 5. Специфика сферы услуг. 6. Классификация услуг и сервисной деятельности. 7. Особенности сервиса в индустриальном обществе. 8. Развитие сферы сервиса в России. 9. Место современной сферы сервиса в структуре национальной

		экономики. 10. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов.
	ОПК-2 – 32	<p style="text-align: center;">Вопросы для устного опроса</p> 1. Сервисная деятельность в эпоху формирования постиндустриального общества. 2. Жизненный цикл услуги. 3. Роль государства в регулировании сферы сервиса. 4. Значение предприятий сервисной деятельности для современного общества. 5. Виды предприятий, оказывающие услуги населению. 6. Теория организации обслуживания. 7. Формы обслуживания и показатель затрат времени. 8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. 9. Организационная структура сервисного предприятия. 10. Эстетические особенности внешнего и внутреннего оформления сервисного предприятия.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
Хорошо	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	<p style="text-align: center;">Темы рефератов</p> 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 2. Услуги и жизнедеятельность людей в различные исторические эпохи. 3. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. 4. Понятие социальной потребности. 5. Иерархия потребностей. 6. История развития сервиса в России. 7. Основные этапы развития «службы быта» в СССР. 8. Развитие сферы сервиса в РФ. 9. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире. 10. Сервисная деятельность как часть культуры.
	ОПК-2 – У2	<p style="text-align: center;">Темы рефератов</p> 1. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека. 2. Возможные организационные формы реализации сервиса.

		3. Трудности классификации услуг и сервисной деятельности. 4. Ведущие компании России в сфере сервиса. 5. Ведущие компании зарубежных рынков услуг. 6. Формы обслуживания и показатель затрат времени. 7. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента. 8. Культура речи работника сферы сервиса. 9. Способы разрешения конфликта. Понятие о жалобе. 10. Стандартизация и сертификация в сфере услуг..
--	--	---

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	Практические задания 1. Основы стратегии и тактики маркетинга сервисного предприятия. 2. Сфера бытового обслуживания населения. 3. Гостиничный сервис: типы современных гостиниц, производство и реализация гостиничных услуг. Общая характеристика служб гостиниц. 4. Сервисные услуги в туризме. Значение анимации, перспективы развития индустрии развлечений. 5. Питание в системе сервисных услуг. Становление ресторанного бизнеса. 6. Становление и развитие таймшерных услуг. 7. Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса. 8. Влияние демографических и природно-климатических особенностей на сервис. 9. Роль индивидуального предпринимательства в сфере услуг. 10. Типы индивидуального обслуживания.
	ОПК-2 – В2	Практические задания 1. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в РФ.

		2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. 3. Классификация услуг и видов сервисной деятельности. 4. Понятие о культуре общения. 5. Психологические аспекты предоставления услуг. 6. Тактика сервисного обслуживания клиента. 7. Теория организации обслуживания. Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл услуги. 8. Особенности внутреннего и внешнего оформления предприятия сервиса 9. Определение качества услуг. 10. Ассортиментная и инновационная политики в сфере сервиса.
--	--	---

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2.ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Курсовая работа

Темы курсовых работ

ОПК-2 – 31, ОПК-2 – 32, ОПК-2 – У1, ОПК-2 – У2, ОПК-2 – В1, ОПК-2 – В2

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
2. Сервисная деятельность и потребности человека
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность
5. Виды сервисной деятельности
6. Информационный сервис и Интернет - экономика
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика
11. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг
12. Служба сервиса и ее функции
13. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития
14. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека
15. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
16. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы
17. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании
- 18 Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия

19. Особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка
20. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности
21. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
22. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе
23. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
24. Цифровые технологии и коммуникация: этические особенности организации связи
25. Сервис и основные формы человеческой деятельности
26. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
27. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента
28. Психологические типы потребителей
29. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.
30. Нравственные аспекты проблемы защиты информации в информационном сервисе.
31. Теория организации обслуживания.
32. Структура экономики в информационном обществе.
33. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России
34. Кооперация и кооперативы как исторические формы бытового обслуживания.
35. Классификация видов сервисной деятельности и их характеристика
36. Структура организаций сервисного обслуживания
37. Психологические особенности ведения сервисного обслуживания покупателей
38. Профессиональная этика работников организаций сферы услуг
39. Защита прав потребителя
40. Сервисные услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоаппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов
41. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств автотранспортных услуг
42. Сервисные услуги по химической чистке и крашению
43. Парикмахерские и имиджмейкерские услуги
44. Сервисные услуги розничной торговли
45. Сервисные услуги общественного питания
46. Особенности предоставления транспортных услуг
47. Сервисные услуги по заготовке и переработке сырья пищевой, медицинской и легкой промышленности
48. Особенности предоставления сельскохозяйственных услуг
49. Особенности предоставления туристических услуг
50. Особенности предоставления экскурсионных услуг
51. Особенности предоставления сервисных услуг фотографии
52. Практика сервисной деятельности организаций потребительской кооперации

Критерии оценки курсовой работы

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	курсовая работа выполнена в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Хорошо	курсовая работа выполнена в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.
Удовлетворительно	курсовая работа выполнена в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
Неудовлетворительно	курсовая работа представлена с существенными замечания к содержанию и оформлению; студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

7.2.2. Задания для оценки знаний на экзамене

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> Сервисная деятельность в эпоху формирования постиндустриального общества. Жизненный цикл услуги. Роль государства в регулировании сферы сервиса. Значение предприятий сервисной деятельности для современного общества. Виды предприятий, оказывающие услуги населению. Теория организации обслуживания. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Организационная структура сервисного предприятия. Эстетические особенности внешнего и внутреннего оформления сервисного предприятия.
	ОПК-2 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> Основные виды человеческой деятельности. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности. Что такое потребность. Классификации потребностей. Взаимосвязь биологических и социальных потребностей человека. Специфика сферы услуг. Классификация услуг и сервисной деятельности. Особенности сервиса в индустриальном обществе. Развитие сферы сервиса в России. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов.

7.2.3. Задания для оценки умений на экзамене

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять	ОПК-2 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> Качество и безопасность услуг. Ассортиментная политика в сфере сервиса.

основные функции управления сервисной деятельностью		<ol style="list-style-type: none"> 3. Инновационная политика в сфере сервиса. 4. Территориальные аспекты развития рынка услуг. 5. Индивидуальное обслуживание как одна из форм оказания услуг. 6. Разновидность услуг и их характеристика. 7. Сервис в индустрии моды и красоты. 8. Косметологический сервис. 9. Сервис СПА услуг. 10. Организация здорового образа жизни и услуги для его реализации
	ОПК-2 – У2	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гостиничный сервис: типы современных гостиниц, производство и реализация гостиничных услуг. 2. Туристический сервис. 3. Анимация в современном сервисе. 4. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности. Перспективы развития индустрии развлечений. 5. Становление и развитие ресторанного сервиса. 6. Транспортные услуги. Классификация и проблема повышения качества транспортных услуг. 7. Мировой рынок услуг. 8. Особенности предоставления экскурсионных услуг 9. Особенности предоставления сервисных услуг фотографии 10. Практика сервисной деятельности организаций потребительской кооперации

7.3.4. Задания для оценки владений, навыков на экзамене

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы стратегии и тактики маркетинга сервисного предприятия. 2. Сфера бытового обслуживания населения. 3. Гостиничный сервис: типы современных гостиниц, производство и реализация гостиничных услуг. Общая характеристика служб гостиниц. 4. Сервисные услуги в туризме. Значение анимации, перспективы развития индустрии развлечений. 5. Питание в системе сервисных услуг. Становление ресторанного бизнеса. 6. Становление и развитие таймшерных услуг. 7. Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса. 8. Влияние демографических и природно-климатических особенностей на сервис. 9. Роль индивидуального предпринимательства в сфере услуг. 10. Типы индивидуального обслуживания.
	ОПК-2 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в РФ. 2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. 3. Классификация услуг и видов сервисной деятельности. 4. Понятие о культуре общения. 5. Психологические аспекты предоставления услуг. 6. Тактика сервисного обслуживания клиента. 7. Теория организации обслуживания. Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл услуги. 8. Особенности внутреннего и внешнего оформления предприятия сервиса 9. Определение качества услуг. 10. Ассортиментная и инновационная политики в сфере сервиса.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1. Основная учебная литература:

1. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов. – М.: Дашков и К, 2019.
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Дашков и К, 2019.
3. История сервиса: учеб. пособие / В.Э. Багдасарян и др. – М.: Инфра-М, 2020.
4. Белобрагин В.В. Технологии формирования персонального образа потребителя: Учебное пособие. – М.: «Спутник+», 2017.
4. Свириденко Ю.П., Хмельёв В.В. Сервисная деятельность: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2017.

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебник. – М.: Академия, 2010.
2. Краковская Т.А., Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учебник. – М.: Март, 2010.
3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник. – М.: КноРус, 2010.
4. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2015.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://www.cnews.ru	Информационно - консалтинговый центр по электронному бизнесу.
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие

условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

10.7. Методические рекомендации по оформлению курсовых работ.

Курсовая работа имеет целью закрепление знаний, полученных при изучении дисциплины, на основе углубленной самостоятельной проработки научной и специальной литературы, критического анализа фактических данных по исследуемой проблеме. Тема работы выбирается обучающимся самостоятельно.

Общие требования:

Курсовая работа – это завершающий этап усвоения обучающимся соответствующей дисциплины или отдельного ее раздела. Она представляет собой научно-исследовательскую разработку по отдельной теме данной дисциплины.

Поэтому основными требованиями к ее содержанию является исследовательско-аналитический характер, конкретность, логичность, самостоятельность написания и качество оформления.

В результате написания курсовой работы, обучающийся должен показать:

- прочные теоретические знания по избранной теме;
- навыки получения, изучения и обработки (анализа) статистической и иной информации;
- способность к критической оценке и разностороннему рассмотрению затрагиваемых проблем функционирования объектов сервиса;
- умение увязывать вопросы теории с практикой функционирования объектов сервиса;
- умение качественного оформления курсовой работы.

Общий объем курсовой работы 25-30 страниц, оформленных 14 шрифтом TimeNewRoman через 1,5 интервала.

Требования к структурным элементам работы:

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист (первая страница, не нумеруется);
- содержание (вторая страница, нумеруется, далее нумеруются все);
- введение;
- основная часть (две главы);
- заключение;
- список использованной литературы (не менее 12-15 источников);
- приложения.

Введение (1-2 страницы) содержит:

- актуальность темы (2-3 абзаца);

- цель работы;
- задачи работы (определяются целью работы);
- методическая и методологическая основы курсовой работы (основные теории, авторы);

- краткая характеристика работы (*Пример:* «Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка литературы, приложений. Общее количество страниц —25 (без учета приложений). Список литературы насчитывает 22 наименования. Количество рисунков—4, таблиц —5, приложений —3».);

- краткое описание глав работы (*Пример:* «Первая глава курсовой работы «Теоретические основы исследования и прогнозирования объектов системы сервисной деятельности» посвящена...»).

Главы курсовой работы:

- первая глава (12-14 страниц) - теоретический обзор исследуемой проблемы. При написании используются литературные источники. В тексте обязательно должны присутствовать ссылки на использованные источники (не менее 1-2 на страницу);

- вторая глава (12-14 страниц) - практические расчеты и текстовый материал пути, методы совершенствования и международный опыт по исследуемой проблеме.

Делаются на основе существующей статистической, аналитической информации, полученной из открытых источников или действующих предприятий сервисной деятельности;

- каждая глава должна оканчиваться выводом (*Пример:* «Исследовав виды услуг, можно сделать вывод о том, что...»).

Заключение (1-2 страницы):

- краткие итоги курсовой работы, содержащие выводы из всех глав (с соответствующей литературной правкой материала);

Список литературы:

- список литературы должен насчитывать 20-25 наименований.

Пример правильного оформления:

1. Попов Л. А. Козлов Д. А. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2010.

2. Козлов Д.А. Автоматизация гостиничного предприятия. Micros Fidelio Front Office 7.0: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2009.

Приложения:

- в раздел приложений выносятся все таблицы, графики, схемы и прочие объекты, не уместяющиеся на одной странице в тексте курсовой работы.

Требования к оформлению курсовой работы

Поля: левое —3 см., правое —1,5 см., нижнее и верхнее -по 2 см.

Нумерация страниц — справа, снизу. Текст работы печатается через 1,5 интервала TimesNewRoman 14 пунктов. Абзацный отступ — 1,25. Выравнивание — по ширине. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, цветной шрифт в тексте НЕ используются.

Названия глав пишутся посередине, жирным шрифтом. Главы нумеруются римскими цифрами: I, II.

Рисунки оформляются следующим образом:

- нумерация рисунков сквозная по всей работе;
- рисунок располагается по центру;
- отступ между рисунком и названием рисунка;
- название рисунка по центру.

Таблицы оформляются следующим образом:

- название таблицы по центру, жирный шрифт;
- нумерация таблиц сквозная по всей работе;
- прописывается название колонок, номера колонок.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 406 Кабинет сервисологии Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер

- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий
Программное обеспечение:
Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 406 Кабинет сервисологии
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
- доска
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий
Программное обеспечение:
Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 404, 511
Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования (выполнения курсовых работ)
- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду
Программное обеспечение:
Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),
Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).

№ 404
Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет
- комплекты учебной мебели;
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.
Программное обеспечение:
Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),
Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).

№ 401
Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий
- специализированные кресла для актовых залов
- сцена
- трибуна
- экран
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории

- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

Разработчик: Фомина С.П. доцент кафедры сервиса