

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Вирониятов Флига Леонидовна

Должность: декан ФЛМК

Дата подписания: 19.09.2021 17:36:00

Уникальный программный ключ:

8bd893e88f3e23441876f1d051407868761a3786360704359540a655871c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»

Цели преподавания дисциплины: формирование у магистрантов системы знаний о современных технологиях в сервисной деятельности и классификации услуг.

Задачи изучения дисциплины: подготовка профессионалов, владеющих знаниями о сущности и способах осуществления сервисной деятельности; изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума; приобретение конкретных навыков в предоставлении услуг в сфере сервиса.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания) (ПК-3): Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса (ПК-3.1); Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса (ПК-3.2); Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями (ПК-3.3); Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания (ПК-3.4); Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания (ПК-3.5);

Способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов (ПК-5): Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте (ПК-5.1); Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия (ПК-5.2); Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий (ПК-5.3)

Разделы дисциплины:

Система сервиса и характеристика сервисной деятельности. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей. Современные технологии в сервисной деятельности. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере. Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело

(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) Гостиничное дело

(наименование направленности (профиля, специализации))

форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2020

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета (протокол №7 от 25 февраля 2020 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № 1 «31» августа 2020г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы

к.и.н., доцент  Колупаев А.А.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Директор научной библиотеки  Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол

№ 9 «25» 06 20 21 г., на заседании кафедры ИИКС, протокол № 09 300821

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол

№ 9 «25» 08 20 21 г., на заседании кафедры ИИКС, протокол № 09 300822

(наименование кафедры, дата, номер протокола)



Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «21» 02 2012 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2013 г. протокол № 1 .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у магистрантов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг.

1.2 Задачи дисциплины

- подготовка профессионалов, владеющих знаниями о сущности и способах осуществления сервисной деятельности;
- изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- приобретение конкретных навыков в предоставлении услуг в сфере сервиса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-3	способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента,	Знать: стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; Уметь: разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания; Владеть: представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями;

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		<p>управления проектами и изменениями</p> <p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p> <p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	
<i>ПК-5</i>	способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов	<p>ПК-5.1 Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте</p> <p>ПК-5.2 Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p> <p>ПК-5.3</p>	<p>Знать: технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;</p> <p>Уметь: использовать основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия анализировать динамику развития отрасли;</p> <p>Владеть: методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий.</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело деятельность. Дисциплина изучается на 2 курсе.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единиц (з.е.) 72 учебных часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины по видам учебных занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	18,1
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
экзамен	не предусмотрен
зачет	0,1
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена
Аудиторная работа (всего)	18
в том числе	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	53,9

Контроль/зачет (подготовка к зачету)	0
--------------------------------------	---

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	<u>Методологические основы сервисной деятельности.....</u> <u>Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности.</u> Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. <u>Виды сервиса.</u> <u>Фирменный сервис.</u> Сервисная организация как субъект хозяйственной деятельности
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	<u>Формирование и развитие сферы услуг в мире.</u> Формирование и развитие сервиса и сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. <u>Особенности предоставления услуг в России.</u>
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	<u>Характеристика и классификация услуг.</u> Нормативно-правовые основы качества гостиничной услуги. <u>Новые и перспективные виды услуг.</u> Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. <u>Особенности оценки качества гостиничного обслуживания.</u> Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг
4	Современные технологии в сервисной деятельности	<u>Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности.</u> Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса. Клиентоориентированные технологии. <u>Логистика сервиса.</u> <u>Технологии профессиональной подготовки работников для сферы сервиса.</u>
5	Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере	Управление процессами обслуживания в гостинице. <u>Сервисная деятельность служб гостиницы.</u> <u>Процесс обслуживания клиентов гостиницы.</u> Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса.
6	Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе	<u>Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».</u> Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном сервисе. Конфликты, жалобы в гостиничном сервисе и способы разрешения конфликтов. <u>Морально-психологический климат в коллективе.</u> <u>Эстетическая культура гостиничного сервиса.</u>
7	Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания	<u>Рыночные отношения в сфере сервиса и удовлетворение человеческих потребностей.</u> Организация сервисного обслуживания в условиях рыночных отношений. Теория и практика сервисной деятельности с уче-

	том различных особенностей обслуживания. Перспективы организации гостиничного сервиса в условиях рыночных отношений
--	---

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	-	-	№1	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	-	-	№2	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	-	-	№3	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
4	Современные технологии в сервисной деятельности	-	-	№4	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
5	Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере	-	-	№5	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
6	Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе	-	-	№6	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
7	Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания	-	-	№7	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5

Тоф – тесты в открытой форме, Тзф – тесты в закрытой форме, Тп – тесты на последовательность, Тз – тесты на соответствие, КЗ – кейс-задача.

4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	2
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	2
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	2
4	Современные технологии в сервисной деятельности	4
5	Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере	4
6	Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе	2
7	Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания	2
Итого		18

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	1-2 недели	5,9
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	3-4 недели	8
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	5-6 недели	8
4	Современные технологии в сервисной деятельности	7-10 неделя	8
5	Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере	11-14 неделя	8
6	Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе	15-16 недели	8
7	Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания	17-18 недели	8
Итого			53,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - тем рефератов;
 - тестовых заданий;
 - кейс-задач;
 - перечня основных исторических дат;
 - методических указаний к выполнению практической работы студентов и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
	-	-	-

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ПК-3 – способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания).	Организационное проектирование и управление проектами Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	История предпринимательства в гостиничном деле Проектная деятельность в гостиничном деле Сервисная деятельность	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков Государственная итоговая аттестация
ПК-5 – способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов.	Правовое обеспечение гостиничной деятельности	История предпринимательства в гостиничном деле Проектная деятельность в гостиничном деле Сервисная деятельность	Практика по получению профессиональных умений и навыков Государственная итоговая аттестация Преддипломная практика

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-3 / основной	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает	<i>Знать:</i> стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и марке-	<i>Знать:</i> стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприя-	<i>Знать:</i> стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и марке-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса ПК-3.3</p> <p>Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями ПК-3.4</p> <p>Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания ПК-3.5</p> <p>Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>тинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания; <i>Владеть:</i> представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями, но допускать грубые ошибки</p> <p>;</p>	<p>тия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания; <i>Владеть:</i> представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями, но допускать незначительные ошибки</p> <p>;</p>	<p>тинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания; <i>Владеть:</i> представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями;</p>
ПК-5 / основной	<p>ПК-5.1</p> <p>Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте</p> <p>ПК-5.2</p> <p>Использует основы статистического моделирования и прогнозирования</p>	<p><i>Знать:</i> технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p>	<p><i>Знать:</i> технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p> <p>анализировать ди-</p>	<p><i>Знать:</i> технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	ния результатов деятельности гостиничного предприятия ПК-5.3 Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	анализировать динамику развития отрасли; <i>Владеть:</i> методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий, но допускать грубые ошибки.	намику развития отрасли; <i>Владеть:</i> методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий, но допускать незначительные ошибки.	тия анализировать динамику развития отрасли; <i>Владеть:</i> методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий.

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2
2.	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2
3.	Классификация услуг и особенности их функциониро-	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	вания для удовлетворения запросов потребителей					
4.	Современные технологии в сервисной деятельности	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-14 15 16-25 1-2	согласно таб. 7.2
5.	Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2
6.	Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2
7.	Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 7, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-14 15 16-25 1-2	согласно таб. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Тема 2: Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей.

1. Мерчандайзинг - это

- а) искусство сбыта товаров и услуг
- б) инновационный способ обслуживания гостей кафе
- в) новая форма предоставления дополнительных сервисных услуг

Ответ _____

2. Для более успешного продвижения ресторанных услуг, опытные рестораторы используют

- а) Show-kitchen
- б) Услуги сомелье

в) «Шведский стол»

Ответ: _____

3. Сервисные услуги кейтеринга это

а) выездное обслуживание банкетов, конференций, семейных торжеств

б) предоставление услуги питания в номере

в) предоставление услуг питания специалистами высокого класса

Ответ: _____

4. Возрастающая популярность информационных услуг дистанционного доступа

1) опережает все виды информационных услуг

б) повышает требования к уровню подготовки пользователей

в) становится все более дорогостоящей

Ответ: _____

5. Жизненный цикл информационной услуги заканчивается в результате ее

а) морального износа

б) невостребованности

в) дороговизны

Ответ: _____

6. Франчайзинг это

1) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли

2) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

3) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

Ответ: _____

7. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение

1) социальный статус

2) мотив

3) выгода

Ответ: _____

8. Характеристика услуг

1) неопределенность качества

- 2) передача собственности
- 3) могут накапливаться

Ответ: _____

9. Характеристика товаров

- 1) индивидуальность
- 2) неоднородность
- 3) осязаемость

Ответ: _____

10. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это

- 1) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- 2) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- 3) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него

Ответ: _____

11. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства

- 1) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду
- 2) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия
- 3) соответствие техническим условиям и стандартам:

Ответ: _____

12. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий

- 1) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке
- 2) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
- 3) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку

Ответ: _____

13. Качество услуг тесно переплетается

- 1) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- 2) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия
- 3) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции

Ответ: _____

14. Получить приоритетную услугу размещения и скидки по оплате сервисных услуг гостям хостелей возможно при наличии

- а) Международной карты MembershipCard IYHF
- б) Заграничного паспорта
- в) Конвертируемой валюты

Ответ _____

15. Первый хостель в России, награжденный Сертификатом Качества по обслуживанию гостей, расположен в

- 1) Санкт-Петербурге
- 2) Москве
- 3) Калининграде

Ответ _____

16. Установите соответствие

1. франшиза	А) это человек или компания, которая покупает возможность обучения и помощь при создании бизнеса у франчайзера
2. франчайзи	Б) платежи, которые покупатель франшизы регулярно выплачивает компании за то, что пользуется ее брендом, опытом, деловой репутацией и технологией.
3. роялти	В) лицензия, когда один предприниматель продает другому право пользоваться брендом и наработанными годами опытом.

А	Б	В

17. Вставьте пропущенное слово

Практика продажи предприятиям права на использование своего товарного знака под контролем и под защитой закона дает возможность владельцу существенно расширить масштабы своего бизнеса без значительных единовременных и текущих затрат. На этой основе начали складываться определенные правила ведения дел владельца товарного знака - _____ с предприятиями, которые приобрели лицензии - _____ с целью их использования, т. е. отношения _____.

18. Найдите в приведенном списке элементы мерчендайзинга

1. динамичная презентация товаров
2. ориентация на эмоциональное восприятие товаров целевыми группами покупателей
3. подражание известным торговым маркам
4. прогноз полных потребительских затрат

19. Найдите в приведенном списке основные виды френчайзинга

1. деловой
2. потребительский
3. товарный
4. конверсионный

20. Найдите в приведенном списке 2 основных вида взаимоотношений в системе френчайзинга.

1. общий
2. региональный
3. подвижный
4. индивидуальный

21. Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчендайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

1. торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрастает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.
2. развитие системного подхода в розничной торговле
3. торговля с минимумом необходимых услуг.
4. торговля на широких площадках
5. торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
6. торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.

22. Найдите в приведенном списке корпорации, которыми были занесены в Россию идеи мерчендайзинга

1. «Frito-Pit»
2. «Philip Morris»
3. «Pepsico»
4. «Unilever»

23. Какой формат имеет типичный «зарубежный универмаг»? Приведите несколько примеров.

24. Напишите 4 фактора, являющиеся предпосылками к зарождению мерчандайзинга как единой системы.

25. Мерчандайзинг -

26. Региональный субфранчайзер -

Кейс-задача №1

Промоушен как способ стимулирования продаж

Промоушен (Promotion) - (англ.) продвижение. Salespromotion - (англ.) стимулирование продаж. Промоушен - продвижение товаров и услуг до конечного потребителя - является одним из направлений сервисной деятельности.

Цель промоушен-акций:

- продвинуть свой продукт на рынке;
- мотивировать потребителя совершить пробную покупку;
- повысить лояльность потребителей к продукту;
- сформировать положительный имидж продукта;
- увеличить объёмы продаж;
- организовать масштабную акцию (до 2000 промоутеров);
- работа с ВУЗами как с целевой аудиторией представленной студентами.

Промоушен-акции могут быть представлены в виде следующих услуг:

1. стимуляция продаж на местах реализации продукции (salespromotion - on-trade / off-trade);
2. распространение образцов рекламируемой продукции (sampling) и информации о товаре (распространение листовок, буклетов и т. п.);
3. обмен продукции конкурентов на продвигаемый продукт (switch- selling);
4. дегустации (tasting);
5. имиджевое продвижение товаров (brandpromotion);

6. работа с дилерами (tradepromotion);
7. работа на выставках, презентациях (hostesssupport);
8. работа на корпоративных мероприятиях (animation).

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоят секреты промоушен? Задачи? Цели?
2. Основные мероприятия? Организаторы и участники акций?
3. Как превратить промоушен в эффективную маркетинговую коммуникацию?
4. Могут ли реклама и промоушен дополнять друг друга?
5. Бюджет промо-акции: как потратить?

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1. Система сервиса и характеристика сервисной деятельности (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ</i>)	1	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ</i>)	1	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 3. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия №3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4. Современные технологии в сервисной деятельности (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ – 28 заданий (26 вопросов и две задачи).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 1 балл,
- задание в открытой форме – 1 балл,
- задание на установление правильной последовательности – 1 балл,
- задание на установление соответствия – 1 балл,
- решение задачи – 5 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. — Текст : электронный.

2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. — Текст : электронный.

3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. — Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. — 148 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. — Текст : электронный.

2. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. — Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. — 104 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. — Текст : электронный.

3. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. — Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа [Электронный ресурс] : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго–Зап. гос. ун–т ; сост. А. А. Колупаев. – Электрон. текстовые дан. (349 КБ). – Курск : ЮЗГУ, 2017. – 40 с. – Б. ц.
2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : методические рекомендации к практическим занятиям для студентов направлений подготовки 43.03.02, 43.03.03, 43.04.03 / Юго–Зап. гос. ун–т ; сост. А. А. Колупаев. – Электрон. текстовые дан. (290 КБ). – Курск : ЮЗГУ, 2017. – 15 с. – Б. ц.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Журналы в библиотеке университета:

Журнал «Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса»

Журнал «Курорты. Сервис. Туризм»

Карты, схемы.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн», ООО «НексМедиа», Договор № 53 от 29.08.2017, <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ, ФГБОУ ВО «Юго–Западный государственный университет», Приказ ректора университета № 1042а от 28.12.2011, <http://library.kstu.kursk.ru>
3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», РИЦ, Договор № 459747 от 01.03.2013, <http://www.consultant.ru/>
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина, ФГБУ «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина», Соглашение о сотрудничестве от 29.12.2016, <http://www.prlib.ru/>
5. Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ, Договор № 101/НЭБ/1014 от 26.10.2015 <http://нэб.рф/>
6. Научная электронная библиотека eLibrary, ООО «Научная электронная библиотека», Лицензионное соглашение № 919 от 02.02.2012, Договор № SU-12-12/2016-3 от 21.12.2016, <http://elibrary.ru>
7. Электронная библиотека ЮЗГУ, ФГБОУ ВО «Юго–Западный государственный университет», Приказ ректора университета № 1042а от 28.12.2011, <http://library.kstu.kursk.ru>
8. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», РИЦ, Договор № 459747 от 01.03.2013, <http://www.consultant.ru/>
9. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина, ФГБУ «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина», Соглашение о сотрудничестве от 29.12.2016, <http://www.prlib.ru/>
11. Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ, Договор № 101/НЭБ/1014 от 26.10.2015 <http://нэб.рф/>

12. Научная электронная библиотека eLibrary, ООО «Научная электронная библиотека», Лицензионное соглашение № 919 от 02.02.2012, Договор № SU-12-12/2016-3 от 21.12.2016, <http://elibrary.ru>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы.

Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Сервисная деятельность» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов и т.д.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «История

предпринимательства в гостиничном деле»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения используются активные формы работы со студентами, которые способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу по предмету следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Сервисная деятельность» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Мб/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осу-

ществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

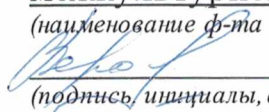
14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации*(наименование ф-та полностью)* О.Л. Ворошилова*(подпись, инициалы, фамилия)*« 29 » августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность*(наименование дисциплины)*ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело*(шифр и наименование направления подготовки (специальности))*направленность (профиль) Ресторанная деятельность*(наименование направленности (профиля, специализации))*форма обучения заочная*(очная, очно-заочная, заочная)*

Курск – 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета (протокол №7 от 29 марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № 1 «29» августа 2019г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы
к.и.н., доцент _____ Колупаев А.А.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры _____

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры _____

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «15» 06 2011 г., на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № «29» 08 20 12 г. протокол № 1.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2012 г., на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № «30» 08 20 13 г. протокол № .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » _____ 20__ г., на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № « » _____ 20__ г. протокол № .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » _____ 20__ г., на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № « » _____ 20__ г. протокол № .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » _____ 20__ г., на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № « » _____ 20__ г. протокол № .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело направленность (профиль) Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » _____ 20__ г., на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № « » _____ 20__ г. протокол № .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у магистрантов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг.

1.2 Задачи дисциплины

- подготовка профессионалов, владеющих знаниями о сущности и способах осуществления сервисной деятельности;
- изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- приобретение конкретных навыков в предоставлении услуг в сфере сервиса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-3	способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента,	Знать: стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; Уметь: разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания; Владеть: представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями;

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		<p>управления проектами и изменениями</p> <p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p> <p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	
<i>ПК-5</i>	способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов	<p>ПК-5.1 Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте</p> <p>ПК-5.2 Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p> <p>ПК-5.3</p>	<p>Знать: технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;</p> <p>Уметь: использовать основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия анализировать динамику развития отрасли;</p> <p>Владеть: методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий.</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело деятельность. Дисциплина изучается на 2 курсе.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.) 72 учебных часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины по видам учебных занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	8,1
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	<u>Методологические основы сервисной деятельности.....</u> <u>Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности.</u> Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. <u>Виды сервиса. Фирменный сервис.</u> Сервисная организация как субъект хозяйственной деятельности
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	<u>Формирование и развитие сферы услуг в мире.</u> Формирование и развитие сервиса и сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. <u>Особенности предоставления услуг в России.</u>
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	<u>Характеристика и классификация услуг.</u> Нормативно-правовые основы качества гостиничной услуги. <u>Новые и перспективные виды услуг.</u> Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. <u>Особенности оценки качества гостиничного обслуживания.</u> Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг
4	Современные технологии в сервисной деятельности	<u>Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности.</u> Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса. Клиентоориентированные технологии. <u>Логистика сервиса. Технологии профессиональной подготовки работников для сферы сервиса.</u>

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	–	–	№1	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономи-	-	–	№2	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп	ПК-3 ПК-5

	ческих предпосылок и культурных традиций общества					КЗ	
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	-	—	№3	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5
4	Современные технологии в сервисной деятельности	-	—	№4	У-1, 2, МУ-1, 2.	Тзф Тоф Тп КЗ	ПК-3 ПК-5

Тоф – тесты в открытой форме, Тзф – тесты в закрытой форме, Тп – тесты на последовательность, Тз – тесты на соответствие, КЗ – кейс-задача.

4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	2
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	2
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	2
4	Современные технологии в сервисной деятельности	2
Итого		8

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	1-4 неделя	15
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	5-8 неделя	15
3	Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	9-12	15
4	Современные технологии в сервисной деятельности	12-18	14,9
Итого			59,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы, обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

– библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

– имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

– путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

– путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

– путем разработки:

– методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы;

– заданий для самостоятельной работы;

– вопросов к зачету;

– методических рекомендаций по выполнению практических и самостоятельных работ и т.д.

типографией университета:

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

– удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
---	---	---	------------

1	2	3	4
	-	-	-

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
	1	2	3
ПК-3 – способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания).	Организационное проектирование и управление проектами Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	История предпринимательства в гостиничном деле Проектная деятельность в гостиничном деле Сервисная деятельность	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков Государственная итоговая аттестация
ПК-5 – способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов.	Правовое обеспечение гостиничной деятельности	История предпринимательства в гостиничном деле Проектная деятельность в гостиничном деле Сервисная деятельность	Практика по получению профессиональных умений и навыков Государственная итоговая аттестация Преддипломная практика

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-3 / основной	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного	<i>Знать:</i> стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса;	<i>Знать:</i> стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; при-	<i>Знать:</i> стратегию менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>комплекса</p> <p>ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса</p> <p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p> <p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p> <p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания;</p> <p><i>Владеть:</i> представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями, но допускать грубые ошибки</p> <p>;</p>	<p>менять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания;</p> <p><i>Владеть:</i> представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями, но допускать незначительные ошибки</p> <p>;</p>	<p>применять в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания; разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания;</p> <p><i>Владеть:</i> представлением об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями;</p>
ПК-5 / основной	<p>ПК-5.1 Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте</p> <p>ПК-5.2</p>	<p><i>Знать:</i> технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основы статистического модели-</p>	<p><i>Знать:</i> технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основы статистического моделирования и прогнози-</p>	<p><i>Знать:</i> технику количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основы статистического модели-</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия ПК-5.3 Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	роования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия анализировать динамику развития отрасли; <i>Владеть:</i> методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий, но допускать грубые ошибки.	роования результатов деятельности гостиничного предприятия анализировать динамику развития отрасли; <i>Владеть:</i> методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий, но допускать незначительные ошибки.	роования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия анализировать динамику развития отрасли; <i>Владеть:</i> методикой разработки корпоративной и функциональных стратегий.

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Система сервиса и характеристика сервисной деятельности	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2
2	Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-15 16 17-26 1-2	согласно таб. 7.2
3	Классификация	ПК-3	Лекция, прак-	Тзф	1-15	согласно

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей	ПК-5	технологическое занятие № 3, СРС	Тз Тоф КЗ	16 17-26 1-2	таб. 7.2
4	Современные технологии в сервисной деятельности	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	Тзф Тз Тоф КЗ	1-14 15 16-25 1-2	согласно таб. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Тема 3: Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей.

1. Мерчандайзинг - это

- а) искусство сбыта товаров и услуг
- б) инновационный способ обслуживания гостей кафе
- в) новая форма предоставления дополнительных сервисных услуг

Ответ _____

2. Для более успешного продвижения ресторанных услуг, опытные рестораторы используют

- а) Show-kitchen
- б) Услуги сомелье
- в) «Шведский стол»

Ответ _____

3. Сервисные услуги кейтеринга это

- а) выездное обслуживание банкетов, конференций, семейных торжеств
- б) предоставление услуги питания в номере
- в) предоставление услуг питания специалистами высокого класса

Ответ _____

4. Возрастающая популярность информационных услуг дистанционного доступа

- 1) опережает все виды информационных услуг
- б) повышает требования к уровню подготовки пользователей
- в) становится все более дорогостоящей

Ответ: _____

5. Жизненный цикл информационной услуги заканчивается в результате ее

- а) морального износа
- б) не востребоваемости
- в) дороговизны

Ответ: _____

6. Франчайзинг это

- 1) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли
- 2) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании
- 3) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

Ответ: _____

7. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение

- 1) социальный статус
- 2) мотив
- 3) выгода

Ответ: _____

8. Характеристика услуг

- 1) неопределенность качества
- 2) передача собственности
- 3) могут накапливаться

Ответ: _____

9. Характеристика товаров

- 1) индивидуальность
- 2) неоднородность
- 3) осязаемость

Ответ: _____

10. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это

- 1) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- 2) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

- 3) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него

Ответ: _____

11. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства

- 1) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду
- 2) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия
- 3) соответствие техническим условиям и стандартам:

Ответ: _____

12. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий

- 1) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке
- 2) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
- 3) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку

Ответ: _____

13. Качество услуг тесно переплетается

- 1) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- 2) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия
- 3) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции

Ответ: _____

14. Получить приоритетную услугу размещения и скидки по оплате сервисных услуг гостям хостелей возможно при наличии

- а) Международной карты MembershipCard IYHF
- б) Заграничного паспорта
- в) Конвертируемой валюты

Ответ: _____

15. Первый хостель в России, награжденный Сертификатом Качества по обслуживанию гостей, расположен в

- 1) Санкт-Петербурге
- 2) Москве
- 3) Калининграде

Ответ: _____

16. Установите соответствие

1. франшиза	А) это человек или компания,
-------------	------------------------------

	которая покупает возможность обучения и помощь при создании бизнеса у франчайзера
2. франчайзи	Б) платежи, которые покупатель франшизы регулярно выплачивает компании за то, что пользуется ее брендом, опытом, деловой репутацией и технологией.
3.роялти	В) лицензия, когда один предприниматель продает другому право пользоваться брендом и наработанными годами опытом.

А	Б	В

17. Вставьте пропущенное слово

Практика продажи предприятиям права на использование своего товарного знака под контролем и под защитой закона дает возможность владельцу существенно расширить масштабы своего бизнеса без значительных единовременных и текущих затрат. На этой основе начали складываться определенные правила ведения дел владельца товарного знака - _____ с предприятиями, которые приобрели лицензии - _____ с целью их использования, т. е. отношения _____.

18. Найдите в приведенном списке элементы мерчендайзинга

1. динамичная презентация товаров
2. ориентация на эмоциональное восприятие товаров целевыми группами покупателей
3. подражание известным торговым маркам
4. прогноз полных потребительских затрат

19. Найдите в приведенном списке основные виды френчайзинга

1. деловой
2. потребительский
3. товарный
4. конверсионный

20. Найдите в приведенном списке 2 основных вида взаимоотношений в системе френчайзинга.

1. общий
2. региональный

- 3. подвижный
- 4. индивидуальный

21. Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчандайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

1. торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрастает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.

- 2. развитие системного подхода в розничной торговле
- 3. торговля с минимумом необходимых услуг.
- 4. торговля на широких площадках
- 5. торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
- 6. торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.

22. Найдите в приведенном списке корпорации, которыми были занесены в Россию идеи мерчандайзинга

- 1. «Frito-Pit»
- 2. «Philip Morris»
- 3. «Pepsico»
- 4. «Unilever»

23. Какой формат имеет типичный «зарубежный универмаг»? Приведите несколько примеров.

24. Напишите 4 фактора, являющиеся предпосылками к зарождению мерчандайзинга как единой системы.

25. Мерчандайзинг -

26. Региональный субфранчайзер -

Кейс-задача №1

Промоушен как способ стимулирования продаж

Промоушен (Promotion) - (англ.) продвижение. Salespromotion - (англ.) стимулирование продаж. Промоушен - продвижение товаров и услуг до конечного потребителя - является одним из направлений сервисной деятельности.

Цель промоушен-акций:

- продвинуть свой продукт на рынке;
- мотивировать потребителя совершить пробную покупку;
- повысить лояльность потребителей к продукту;
- сформировать положительный имидж продукта;
- увеличить объёмы продаж;
- организовать масштабную акцию (до 2000 промоутеров);
- работа с ВУЗами как с целевой аудиторией представленной студентами.

Промоушен-акции могут быть представлены в виде следующих услуг:

1. стимуляция продаж на местах реализации продукции (salespromotion - on-trade / off-trade);
2. распространение образцов рекламируемой продукции (sampling) и информации о товаре (распространение листовок, буклетов и т. п.);
3. обмен продукции конкурентов на продвигаемый продукт (switch- selling);
4. дегустации (tasting);
5. имиджевое продвижение товаров (brandpromotion);
6. работа с дилерами (tradepromotion);
7. работа на выставках, презентациях (hostesssupport);
8. работа на корпоративных мероприятиях (animation).

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоят секреты промоушен? Задачи? Цели?
2. Основные мероприятия? Организаторы и участники акций?
3. Как превратить промоушен в эффективную маркетинговую коммуникацию?
4. Могут ли реклама и промоушен дополнять друг друга?
5. Бюджет промо-акции: как потратить?

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1. Система сервиса и характеристика сервисной деятельности (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ</i>)	3	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ</i>)	3	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ</i>)	3	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия №3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4. Современные технологии в сервисной деятельности (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</i>)	3	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ – 28 заданий (26 вопросов и две задачи).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 1 балл,
- задание в открытой форме – 1 балл,
- задание на установление правильной последовательности – 1 балл,
- задание на установление соответствия – 1 балл,
- решение задачи – 5 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 284 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. – Текст : электронный.

2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 248 с. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. – Текст : электронный.

3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. – Текст : электронный.

2. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. – 104 с. – Режим доступа: по

подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. – Текст : электронный.

3. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. – Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа [Электронный ресурс] : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. – Электрон. текстовые дан. (349 КБ). – Курск : ЮЗГУ, 2017. – 40 с. – Б. ц.

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : методические рекомендации к практическим занятиям для студентов направлений подготовки 43.03.02, 43.03.03, 43.04.03 / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. – Электрон. текстовые дан. (290 КБ). – Курск : ЮЗГУ, 2017. – 15 с. – Б. ц.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Журналы в библиотеке университета:

Журнал «Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса»

Журнал «Курорты. Сервис. Туризм»

Карты, схемы.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн», ООО «НексМедиа», Договор № 53 от 29.08.2017, <http://www.biblioclub.ru>

2. Электронная библиотека ЮЗГУ, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Приказ ректора университета № 1042а от 28.12.2011, <http://library.kstu.kursk.ru>

3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», РИЦ, Договор № 459747 от 01.03.2013, <http://www.consultant.ru/>

4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина, ФГБУ «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина», Соглашение о сотрудничестве от 29.12.2016, <http://www.prlib.ru/>

5. Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ, Договор № 101/НЭБ/1014 от 26.10.2015 <http://нэб.рф/>

6. Научная электронная библиотека eLibrary, ООО «Научная электронная библиотека», Лицензионное соглашение № 919 от 02.02.2012, Договор № SU-12-12/2016-3 от 21.12.2016, <http://elibrary.ru>

7. Электронная библиотека ЮЗГУ, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Приказ ректора университета № 1042а от 28.12.2011, <http://library.kstu.kursk.ru>

8.Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», РИЦ, Договор № 459747 от 01.03.2013, <http://www.consultant.ru/>

9.Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина, ФГБУ «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина», Соглашение о сотрудничестве от 29.12.2016, <http://www.prlib.ru/>

11.Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ, Договор № 101/НЭБ/1014 от 26.10.2015<http://нэб.рф/>

12.Научная электронная библиотека eLibrary, ООО «Научная электронная библиотека», Лицензионное соглашение № 919 от 02.02.2012, Договор № SU-12-12/2016-3 от 21.12.2016, <http://elibrary.ru>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы.

Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Сервисная деятельность» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов и т.д.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «История предпринимательства в гостиничном деле»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения используются активные формы работы со студентами, которые способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу по предмету следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Сервисная деятельность» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Мб/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			