Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Декан ФПиМК
Дата подписания: 02.09.2026 21:01:51
Уникальный программный ключ:
5578df278a3250736b8dbc843952c85452e6d612

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»

Цели преподавания дисциплины

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

Задачи изучения дисциплины:

- формирование способностей обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- формирование способностей обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- развитие способностей осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2);
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-4).

Разделы дисциплины:

Становление и развитие сервисной деятельности.
Социально-культурная сфера и культура сервиса.
Классификация услуг.
Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
Характеристика инноваций в сервисной деятельности.
Особенности функционирования отдельных групп услуг.
Сервисная деятельность в гостиницах.
Характеристика туристской деятельности.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета лингвистики и межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)
_____О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

«30» 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) Ресторанная деятельность
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса №1 «29» 08 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы _____ Беспяткина Т.В.

(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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, одобренного Ученым советом университета протокол №7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры ИиСКС протокол №1 от 31.08.21

(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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры ИиСКС, протокол №1 от 29.08.22

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Горюшкина Н.Е

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность , Одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 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 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность , Одобренного Ученым советом университета протокол №7 «28» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 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 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность , Одобренного Ученым советом университета протокол №9 «27» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «29» 08 2025 г. протокол № 1

И.О. Зав. кафедрой _____~~Горюшкина Н.Е.~~ Колупаев А.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность , Одобренного Ученым советом университета протокол №9 «27» 03 2024 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «28» 08 2026 г. протокол № 1 .

И.О. Зав. кафедрой _____~~Горюшкина Н.Е.~~ Колупаев А.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность , 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 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность , 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 студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование способностей обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- формирование способностей обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- развитие способностей осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

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

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1- Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	***Знать:*** основные цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** определять основные цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методами управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.2- Использует основные методы и при-	***Знать:*** основные методы и приемы планирования,

		емы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** координировать деятельность подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методами и приемами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-2.3- Контролирует выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	***Знать:*** основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** контролировать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методами управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3-	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1- Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	***Знать:*** основные способы оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ***Уметь:*** качественно оказывать услуги в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ***Владеть:*** способами оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

		ОПК-3.2- Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	***Знать:*** основные мероприятия, направленные на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** оценивать качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ***Владеть:*** системой мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
		ОПК-3.3- Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	***Знать:*** отечественные и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы) ***Уметь:*** обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы) ***Владеть:*** требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)
ОПК-4-	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприим-	ОПК-4.1- Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	***Знать:*** рынок услуг сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания,

	ства и общественного питания		изучение рынка, потребителей, конкурентов ***Владеть:*** методиками изучения рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2- Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	***Знать:*** сферу гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий; ***Владеть:*** методикой продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-4.3- Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	***Знать:*** организацию сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь: о***существлять продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методикой продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, через сеть Интернет

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе, в 5 семестре.

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 4 зачетных единиц (з.е.) 144 часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины по видам учебных занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	36,1
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	107,9
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.	Становление и развитие сервисной деятельности.	Природа и характер сервисной деятельности. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
2.	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	Характеристика социально-культурного сервиса и сферы культурной деятельности. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса и культура обслуживания. Понятие контактной зоны, особенности культуры общения работника контактной зоны. Роль интерьера в культуре сервиса.
3.	Классификация услуг.	Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.
4.	Государственное и региональное	Проблемы регулирования сервисной деятельности на

	регулирование сервисной деятельности.	федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг. Сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование видов деятельности.
5.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
6.	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России.
7.	Сервисная деятельность в гостиницах.	Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса. Типы современных гостиниц. Разновидности гостиниц. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Общая характеристика служб гостиницы. Служба эксплуатации номерного фонда. Процесс обслуживания службы приема и размещения. Порядок регистрации и размещения гостей. Правила расчета платы за проживание. Обслуживание в гостиничных номерах.
8.	Характеристика туристской деятельности.	Основные понятия и определения туристской деятельности. Рекреационные основы туризма. Мотивация программного туризма. Развлекательные туры. Деловой туризм. Спортивный туризм. Обучающие туры. Семейный туризм.

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	Становление и развитие сервисной деятельности.	2	—	№1	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
2	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	2	—	№2	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
3	Классификация услуг.	2	—	№3	У-1, 2, 3	УО, КЗ, Т	ОПК-2

					МУ-1,2		ОПК-3 ОПК-4
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	2	—	№4	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	4	—	№5	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
6	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	2	—	№6	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
7	Сервисная деятельность в гостиницах.	2		№7	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
8	Характеристика туристской деятельности.	2	—	№8	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4

УО – устный опрос, КЗ – кейс-задача, Т – тестирование.

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	2	3
1.	Становление и развитие сервисной деятельности.	2
2.	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	2
3.	Классификация услуг.	2
4.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	2
5.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	4
6.	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	2
7.	Сервисная деятельность в гостиницах.	2
8.	Характеристика туристской деятельности.	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	Становление и развитие сервисной деятельности.	1-4 неделя	13,4
2	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	5-6 неделя	13,5
3	Классификация услуг.	7-8 неделя	13,5
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	9-10 неделя	13,5
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	11-12 неделя	13,5
6	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	13-14 неделя	13,5
7	Сервисная деятельность в гостиницах.	15-16 неделя	13,5
8	Характеристика туристской деятельности.	17-18 неделя	13,5
Итого			107,9

5 Перечень учебно-методического обеспечение 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. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного 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
1	Становление и развитие сервисной деятельности.	проблемная лекция.	2
2	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	проблемная лекция.	2
3	Классификация услуг.	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
6	Сервисная деятельность в гостиницах.	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
Итого:			12

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессио-

нально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

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

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ОПК-2– Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация гостинично-ресторанного дела. Сервисная деятельность		Ресторанное дело

ОПК-3- Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Экономика и организация производства	Сервисная деятельность Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	
ОПК-4- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Экономика и организация производства	Сервисная деятельность Организация гостинично-ресторанного дела Учебная исследовательская практика	

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

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОПК-2/ начальный	ОПК-2.1- Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, ОПК-2.2- Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостепри-	*Знать:* основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	*Знать:* обеспечивает выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и	*Знать:* условия выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного

	имства и общественного питания, ОПК-2.3- Контролирует выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	*Владеть:* выполнением основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, но допускает грубые ошибки	общественного питания *Владеть:* Выполняет основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, но допускает незначительные ошибки	питания *Владеть:* способами обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3/ основной	ОПК-3.1- Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, ОПК-3.2- Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, ОПК-3.3- Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного	*Знать:* процессы оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Уметь:* обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Владеть:* способами оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, но допускает грубые ошибки	*Знать:* требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Уметь:* обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Владеть:* способами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки	*Знать:* способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Уметь:* обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Владеть:* качеством выполнения процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

	питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)			
ОПК-4/ основной	ОПК-4.1- Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов, ОПК-4.2- Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий, ОПК-4.3- Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	*Знать:* способы осуществления исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* методикой организации продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания но допускает грубые ошибки	*Знать:* методику осуществления исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* способами осуществления исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, но допускает незначительные ошибки	*Знать:* способы осуществления исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* методикой осуществления исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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 контроли-руемой компе-тенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Становление и развитие сервис-ной деятельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №1, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №1	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №1	1-14	
2	Социально-культурная сфера и культура сер-виса.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №2, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №2	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №2	1-14	
3	Классификация услуг.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №3, практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №3	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №3	1-14	
4	Государственное и региональное регулирование сервисной дея-тельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №4, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	1-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №4	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №4	1-14	
5	Характеристика инноваций в сер-висной деятель-ности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №5, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №5	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №5	1-14	
6	Особенности функционирова-	ОПК-2 ОПК-3	Лекция №6, практическое	контрольные вопросы к устному	1-6	согласно таб. 7.2

	ния отдельных групп услуг.	ОПК-4	занятие № 6, СРС	опросу по теме №6		
				кейс-задачи по теме №6	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №6	1-14	
7	Сервисная деятельность в гостиницах.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №7, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	1-8	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №7	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №7	1-14	
8	Характеристика туристской деятельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №8, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №8	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №8	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №8	1-14	

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Пример теста закрытого типа:

1. Для успешной деятельности фирме, реализующей сервисные услуги необходимо:

1) сформировать основы корпоративной идеологии;
2) создать устойчивое финансовое положение;
3) разработать продуктивную концепцию имиджа фирмы;

Ответ:_____

2. Толерантное поведение поставщиков сервисных услуг способствует созданию:

1) появлению большего числа постоянных клиентов;
2) дополнительной финансовой прибыли фирмы;
3) расширению сферы предоставления сервисных услуг;

Ответ:_____

Пример теста открытого типа:

1. Потребитель – это:

_____

_____

Пример теста на установление соответствия:

1. Установите соответствие

1.Производственный сервис.	А) Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю

2. Хозяйственный сервис	Б) В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность
3.Интеллектуальный сервис	В) Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.Сервис в сфере обращения	Г) Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.Сервис сферы общественного устройства	Д) Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

А	Б	В	Г	Д

Пример теста на установление последовательности:

1. Установите последовательность принятий законов:

Закон РФ О защите прав потребителей;
Закон РФ О лицензировании отдельных видов деятельности
Закон РФ О защите прав потребителей;
Закон РФ О банках и банковской деятельности.
Ответ:_____

Пример ситуационной задачи:

Свойства услуги, а также конкретные показатели качества сервиса широко используются представителями государственных контрольных органов, корпоративной средой, а также потребителями. Различают производственные, функциональные и потребительские свойства услуги.

К производственным свойствам относятся те, которые создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства. Вместе с тем производственные свойства услуги представляют собой лишь потенциальное качество. Но и функциональные свойства не позволяют сделать окончательный вывод о качественных характеристиках услуг и сервисных продуктах — необходимо учитывать их потребительские свойства. Потребительскими свойствами выступает со-

вокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми. Именно они отображают реальное качество услуги.

А. Какие различают свойства услуг? Охарактеризуйте каждую из них.

В. Что необходимо сделать с любым товаром или продуктом?

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится в электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

5. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителей- это:

1) Идентификация;
2) Аттестация;
3) Стандартизация;

4) Локализация;
5) Патентование.

Ответ:_____

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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 оценки качества освоения образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* 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 Становление и развитие сервисной деятельности.	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №2. Социально-культурная сфера и культура сервиса.	1	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №3. Классификация услуг.	1	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%

		50%		
Практическое занятие №5. Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №6. Особенности функционирования отдельных групп услуг.	1	Выполнил задания практ. занятия , доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия , доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №7. Сервисная деятельность в гостиницах.	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №8. Характеристика туристской деятельности.	1	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия , доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –15 заданий (14 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

– задание в закрытой форме –2 балла,
– задание в открытой форме – 2 балла,
– задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
– задание на установление соответствия – 2 балла,
– решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 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. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. - 7-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2019. - 284 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=621687 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9-е изд., стер. - Москва : Дашков и К°, 2021. - 248 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н. М. Охотина. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. - 104 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. - 125 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445052 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа : 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. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

2. Сервисная деятельность : методические указания по подготовке к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 26 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Журналы в библиотеке университета:

Журнал «Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса»
Журнал «Курорты. Сервис. Туризм»
Карты, схемы.

8 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 26.10.2015http://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 26.10.2015http://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 готовят 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.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «История (история России, всеобщая история)»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы 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. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления

освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу 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.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» − закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

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/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиоколонки.
Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6″ (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиоколонки.

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			

11

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета лингвистики и межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)
_____ О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

«30» 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 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 – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса №1 «29» 08 2019 г.

(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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры ИиСКС. протокол №1 30.08.21.

(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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры ИСКС 29.08.22 протокол №1.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Горюшкина Н.Е

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», Одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 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 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», Одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 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 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», Одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «27» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «29» 08 2025 г. протокол № 1 .

И.О. Зав. кафедрой _____ ~~Горюшкина Н.Е.~~ Колупаев А.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», Одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «27» 03 2024 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «28» 08 2026 г. протокол № 1 .

И.О. Зав. кафедрой _____ ~~Горюшкина Н.Е.~~ Колупаев А.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», 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 образо-

1.1 Цель дисциплины

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

1.2 Задачи дисциплины

- формирование способностей обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- формирование способностей обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- развитие способностей осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

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

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		*Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной*	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1- Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	***Знать:*** основные цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** определять основные цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методами управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.2- Использует основные методы и приемы планирования, органи-	***Знать:*** основные методы и приемы планирования, организации и координации

		зации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** координировать деятельность подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методами и приемами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-2.3- Контролирует выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	***Знать:*** основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** контролировать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методами управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3-	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1- Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	***Знать:*** основные способы оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ***Уметь:*** качественно оказывать услуги в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ***Владеть:*** способами оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2- Разрабатывает	***Знать:*** основные меропри-

		систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ятия, направленные на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** оценивать качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ***Владеть:*** системой мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
		ОПК-3.3- Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	***Знать:*** отечественные и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы) ***Уметь:*** обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы) ***Владеть:*** требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)
ОПК-4-	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и обществен-	ОПК-4.1- Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	***Знать:*** рынок услуг сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потреби-

	ного питания		телей, конкурентов ***Владеть:*** методиками изучения рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2- Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	***Знать:*** сферу гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий; ***Владеть:*** методикой продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-4.3- Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	***Знать:*** организацию сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь: о***существлять продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ***Владеть:*** методикой продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, через сеть Интернет

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 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 4 зачетных единиц (з.е.) 144 часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины по видам учебных занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	12,12
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	122,88
Контроль (подготовка к экзамену)	9
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	0,15

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.	Становление и развитие сервисной деятельности.	Природа и характер сервисной деятельности. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
2.	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	Характеристика социально-культурного сервиса и сферы культурной деятельности. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса и культура обслуживания. Понятие контактной зоны, особенности культуры общения работника контактной зоны. Роль интерьера в культуре сервиса.
3.	Классификация услуг.	Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.
4.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг. Сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование видов деятельности.

5.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
6.	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России.
7.	Сервисная деятельность в гостиницах.	Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса. Типы современных гостиниц. Разновидности гостиниц. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Общая характеристика служб гостиницы. Служба эксплуатации номерного фонда. Процесс обслуживания службы приема и размещения. Порядок регистрации и размещения гостей. Правила расчета платы за проживание. Обслуживание в гостиничных номерах.
8.	Характеристика туристской деятельности.	Основные понятия и определения туристской деятельности. Рекреационные основы туризма. Мотивация программного туризма. Развлекательные туры. Деловой туризм. Спортивный туризм. Обучающие туры. Семейный туризм.

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	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			

						семестра)	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Становление и развитие сервисной деятельности.	–	–	№1	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
2	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	–	–	–	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
3	Классификация услуг.	–	–	–	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	–	–	№4	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	2	–	№5	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
6	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	–	–	–	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
7	Сервисная деятельность в гостиницах.	2	–	№7	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4
8	Характеристика туристской деятельности.	–	–	–	У-1, 2, 3 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4

УО – устный опрос, КЗ – кейс-задача, Т – тестирование.

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	2	3
1.	Становление и развитие сервисной деятельности.	2
2.	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	–
3.	Классификация услуг.	–
4.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятель-	2

	ности.	
5.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	2
6.	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	–
7.	Сервисная деятельность в гостиницах.	2
8.	Характеристика туристской деятельности.	–
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	Становление и развитие сервисной деятельности.	3 курс	13,75
2	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	3 курс	13,75
3	Классификация услуг.	3 курс	13,75
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	3 курс	13,75
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	3 курс	13,75
6	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	3 курс	13,75
7	Сервисная деятельность в гостиницах.	3 курс	27,5
8	Характеристика туристской деятельности.	3 курс	12,88
Итого			122,88

5 Перечень учебно-методического обеспечение 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. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного 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
1.5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	проблемная лекция.	2
2.6	Сервисная деятельность в гостиницах.	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод).	2
Итого:			4

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

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

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ОПК-2– Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация гостинично-ресторанного дела. Сервисная деятельность		Ресторанное дело
ОПК-3- Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Экономика и организация производства	Сервисная деятельность Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	
ОПК-4- Способен осуществлять исследование рынка,	Экономика и организация производ-	Сервисная деятельность	

организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ства	Организация гостинично-ресторанного дела Учебная исследовательская практика	

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

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОПК-2/ начальный	ОПК-2.1- Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, ОПК-2.2- Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания, ОПК-2.3- Контролирует выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы го-	*Знать:* основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* выполнением основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, но до-	*Знать:* обеспечивает выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* Выполняет основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и	*Знать:* условия выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* способами обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и

	степриимства и общественного питания	пускает грубые ошибки	общественного питания, но допускает незначительные ошибки	общественного питания
ОПК-3/ основной	ОПК-3.1- Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, ОПК-3.2- Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, ОПК-3.3- Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	*Знать:* процессы оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Уметь:* обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Владеть:* способами оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, но допускает грубые ошибки	*Знать:* требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Уметь:* обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Владеть:* способами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки	*Знать:* способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Уметь:* обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности *Владеть:* качеством выполнения процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4/ основной	ОПК-4.1- Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного	*Знать:* способы осуществления исследования рынка, организовывать продажи и	*Знать:* методику осуществления исследование рынка, организовывать продажи и	*Знать:* способы осуществления исследования рынка, организовывать продажи и

	питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов, ОПК-4.2- Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий, ОПК-4.3- Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* методикой организации продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания но допускает грубые ошибки	продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* способами осуществления исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, но допускает незначительные ошибки	продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Уметь:* осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания *Владеть:* методикой осуществления исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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	Становление и развитие сервисной деятельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-5	согласно таб. 7.2

				кейс-задачи по теме №1	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №1	1-14	
2	Социально-культурная сфера и культура сервиса.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №2	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №2	1-14	
3	Классификация услуг.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №3	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №3	1-14	
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	1-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №4	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №4	1-14	
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №5, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №5	1	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №5	1-14	
6	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	1-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №6	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №6	1-14	
7	Сервисная деятельность в гостиницах.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	Лекция №7, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	1-8	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №7	1-2	
				вопросы и задания	1-14	

				в тестовой форме по теме №7		
8	Характеристика туристской деятельности.	ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №8	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №8	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №8	1-14	

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Пример теста закрытого типа:

1. Для успешной деятельности фирме, реализующей сервисные услуги необходимо:

1) сформировать основы корпоративной идеологии;
2) создать устойчивое финансовое положение;
3) разработать продуктивную концепцию имиджа фирмы;

Ответ:_____

2. Толерантное поведение поставщиков сервисных услуг способствует созданию:

1) появлению большего числа постоянных клиентов;
2) дополнительной финансовой прибыли фирмы;
3) расширению сферы предоставления сервисных услуг;

Ответ:_____

Пример теста открытого типа:

1. Потребитель – это:

_____

_____

Пример теста на установление соответствия:

1. Установите соответствие

1.Производственный сервис.	А) Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2. Хозяйственный сервис	Б) В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность

3.Интеллектуальный сервис	В) Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.Сервис в сфере обращения	Г) Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.Сервис сферы общественного устройства	Д) Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

А	Б	В	Г	Д

Пример теста на установление последовательности:

1. Установите последовательность принятий законов:

Закон РФ О защите прав потребителей;
Закон РФ О лицензировании отдельных видов деятельности
Закон РФ О защите прав потребителей;
Закон РФ О банках и банковской деятельности.
Ответ:_____

Пример ситуационной задачи:

Свойства услуги, а также конкретные показатели качества сервиса широко используются представителями государственных контрольных органов, корпоративной средой, а также потребителями. Различают производственные, функциональные и потребительские свойства услуги.

К производственным свойствам относятся те, которые создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства. Вместе с тем производственные свойства услуги представляют собой лишь потенциальное качество. Но и функциональные свойства не позволяют сделать окончательный вывод о качественных характеристиках услуг и сервисных продуктах — необходимо учитывать их потребительские свойства. Потребительскими свойствами выступает совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми. Именно они отображают реальное качество услуги.

А. Какие различают свойства услуг? Охарактеризуйте каждую из них.

В. Что необходимо сделать с любым товаром или продуктом?

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится в электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

5. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителей- это:

1) Идентификация;
2) Аттестация;
3) Стандартизация;
4) Локализация;
5) Патентование.

Ответ:_____

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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 оценки качества освоения образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* 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
Тема №1 Становление и развитие сервисной деятельности. *(Выполнение тестовых заданий по теме №1)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Тема №2. Социально-культурная сфера и культура сервиса. *(Выполнение тестовых заданий по теме №2)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	4	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Тема №3. Классификация услуг. *(Выполнение тестовых заданий по теме №3)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	4	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Тема №4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. *(Выполнение тестовых заданий по теме №4)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Тема №5. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. *(Выполнение тестовых заданий по теме №5)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Тема №6. Особенности функциони-	0	Доля	4	Доля правильных

рования отдельных групп услуг. *(Выполнение тестовых заданий по теме №6)*		правильных ответов на вопросы теста менее 50%		ответов на вопросы теста более 50%
Тема №7. Сервисная деятельность в гостиницах. *(Выполнение тестовых заданий по теме №7)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Тема №8. Характеристика туристской деятельности. *(Выполнение тестовых заданий по теме №8)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	6	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого	0		110	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Тест состоит из не менее, чем 20 заданий, которые случайным образом выбираются из базы данных заданий из не менее, чем 100 заданий.

Все задания делятся на 5 категорий в зависимости от сложности: с весом 1, с весом 2, с весом 3, с весом 4, с весом 5.

Из каждой категории случайным образом в тест включается не менее 4 вопросов.

Задания с весами 4 и 5 включают в себя ситуационные задачи.

Обучающийся получает 0 баллов за каждый неправильный ответ на задание и 1, 2, 3, 4 или 5 баллов за правильный ответ, соответственно, на задание с весом 1, 2, 3, 4 или 5 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование − 60 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».

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

8.1 Основная учебная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. - 7-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2019. - 284 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=621687 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9-е изд., стер. - Москва : Дашков и К°, 2021. - 248 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н. М. Охотина. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. - 104 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. - 125 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445052 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа : 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. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

2. Сервисная деятельность : методические указания по подготовке к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 26 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Журналы в библиотеке университета:
Журнал «Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса»
Журнал «Курорты. Сервис. Туризм»
Карты, схемы.

8 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 26.10.2015http://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 26.10.2015http://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 готовят 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.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «История (история России, всеобщая история)»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы 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. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу 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.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» − закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

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/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиоколонки.
Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6″ (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиоколонки.

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			