

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет**

**Институт леса и природопользования**

*Кафедра землеустройства и кадастров*

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
включая фонд оценочных средств и методические указания  
для самостоятельной работы обучающихся

**Б1.О.15 Сервисная деятельность**

---

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Программа подготовки – бакалавриат

Квалификация - бакалавр

Направленность (профиль) – «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Количество зачётных единиц (часов) – 4 (144)

г. Екатеринбург, 2021

Разработчик: к.п.н., доцент С.И. Масленникова /С.Ф. Масленникова/

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры ЗиК  
(протокол № 02 от « 03 » 02 2021 года).

Зав. кафедрой О.Б. Мезенина /О.Б. Мезенина/

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией института леса и природопользования  
(протокол № 03 от « 04 » 02 2021 года).

Председатель методической комиссии ИЛП О.В. Сычугова /О.В. Сычугова/

Рабочая программа утверждена директором института леса и природопользования

Директор ИЛП З.Я. Нагимов /З.Я. Нагимов/

« 04 » 03 2021 года

## Оглавление

1. Общие положения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
5.1. <i>Трудоемкость разделов дисциплины .....</i>	<i>9</i>
5.2. <i>Содержание занятий лекционного типа .....</i>	<i>11</i>
5.3. <i>Темы и формы занятий семинарского типа .....</i>	<i>12</i>
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине .....	15
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	17
7.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....</i>	<i>17</i>
7.2. <i>Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....</i>	<i>18</i>
7.3. <i>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 .....</i>	<i>19</i>
7.4. <i>Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций.....</i>	<i>27</i>
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся.....	27
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	29
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	29

## 1. Общие положения

**Наименование дисциплины – Сервисная деятельность**, относится к блоку Б1 - учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 43.03.02 – Туризм, направленность – технология и организация туроператорских и турагентских услуг. Дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной, относящейся к обязательной части блока Б1.

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность» являются:

– Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 сентября 2013 г. №1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования» (в действующей редакции) выпускникам, освоившим образовательную программу по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат) присваивается квалификация «бакалавр».

– Приказ Минобрнауки России № 301 от 05.04.2017 г. «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– Образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017 г.;

– Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 539н; с изменениями от 12 декабря 2016 г. N 727н).

– Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).

Учебные планы образовательной программы высшего образования направления 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат) направленность «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» утверждены Ученым советом УГЛТУ (протокол № 6 от 20.06.2019г.).

Обучение осуществляется на русском языке.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

**Цель:** создание системы знаний по сервисной деятельности в сфере туризма.

### **Задачи:**

- теоретическая подготовка в области сервисной деятельности; изучение ФЗ РФ («О стандартизации» 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности, технологии процесса сервиса,

- формирование умений использования нормативных и правовых документов в туристской деятельности; формирование духовно-нравственных качеств личности, способствующих добросовестному выполнению профессиональной деятельности; воспитание культуры сервисной деятельности;

- воспитание толерантности, уважения к личности клиента и т.д. понимание места и роли области деятельности выпускника в общественном развитии, взаимосвязи с другими социальными институтами; умение логически мыслить, вести научные дискуссии.

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

**УК-2** – Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

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

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### ***Знать:***

- место и роль сервиса в современном обществе, состав и структуру сферы услуг, концепции развития сферы сервиса в России;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, особенности развития сервиса в России,
- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности,

- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности,
- принципы классификации услуг и их характеристики.

***Уметь:***

- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя, управлять качеством сервиса;
- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
- обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;
- определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
- использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности.

***Владеть навыками:***

- обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
- разработки и реализации технологии процесса сервиса,
- формирования клиентурных отношений.

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и компетенции, приобретённые в процессе изучения обеспечивающих дисциплин. В свою очередь изучение дисциплины Техника и технология экскурсионной деятельности позволяет обучающимся быть подготовленными к изучению обеспечиваемых дисциплин (см. табл.).

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ООП и написания выпускной квалификационной работы.

*Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин*

Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
Экология Правоведение Анимационные услуги в сер-	Сервисология Организация услуг в сред- ствах размещения	Предприятия туризма и окружающая среда Производственная практика

весе и туризме Учебная практика (ознакомительная)	Учебная практика (исследовательская)	(сервисная) Производственная практика (преддипломная) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
--	--------------------------------------	---

Указанные связи дисциплины «Сервисная деятельность» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

**Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих дисциплин)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Предприятия туризма и окружающая среда	+	+	+	+	+				
2	Производственная практика (сервисная)	+	+	+	+	+	+			
3	Производственная практика (преддипломная)				+	+	+	+	+	+
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме учебных занятий	
	Очная	Заочная
Контактная работа с преподавателем	<b>18</b>	<b>10</b>
лекции	8	4
практические занятия	10	6
другие виды контактной работы (КСР)	-	-
<b>курсовое проектирование</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
индивидуальные консультации	-	-
иные виды внеаудиторной работы	-	-
<b>Самостоятельные всего, в том числе</b>	<b>90</b>	<b>125</b>

Текущая проработка лекций	32	50
Выполнение практических заданий	22	40
Подготовка к контрольным мероприятиям, к экзамену	36	35
<b>Экзамен</b>	<b>36</b>	<b>9</b>
<b>Всего по учебному плану</b>	<b>4/144</b>	<b>4/144</b>

\* Контактная работа по дисциплине может включать в себя занятия лекционного типа, практические и (или) лабораторные занятия, групповые и индивидуальные консультации и самостоятельную работу обучающихся под руководством преподавателя, в том числе в электронной информационной образовательной среде, а также время, отведенное на промежуточную аттестацию. Часы контактной работы определяются «Положением об установлении минимального объема контактной работы обучающихся с преподавателем, а также максимального объема занятий лекционного и семинарского типов в ФГБОУ ВО УГЛТУ».

В учебном плане отражена контактная работа только занятий лекционного и практического типа. Иные виды контактной работы планируются в трудоемкость самостоятельной работы, включая контроль.



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

### 5.1. Трудоемкость разделов дисциплины

#### Очная форма

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	1	-	2	8
2	Тема 2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	1	1	-	2	8
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	1	1	-	2	10
4	Тема 4 Теория организации обслуживания.	1	2	-	3	14
5	Тема 5 Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	1	2	-	3	10
6	Тема 6 Предприятия, оказывающие услуги населению.	1	2	-	3	10
7	Тема 7 Разновидности услуг и их характеристика.	1	1	-	2	10
8	Тема 8 Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	0,5	1		1,5	10
9	Тема 9 Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания	0,5	1		1,5	10
<b>ВСЕГО</b>		<b>144</b>				

#### Заочная форма

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0,5	0,5	-	1	10
2	Тема 2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	0,25	0,5	-	0,75	10

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
	ности. Вопросы развития сервиса в России.					
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	0,25	0,5	-	0,75	10
4	Тема 4 Теория организации обслуживания.	0,5	2	-	2,5	28
5	Тема 5 Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	0,25	0,5	-	0,75	14
6	Тема 6 Предприятия, оказывающие услуги населению.	0,25	0,5	-	0,75	10
7	Тема 7 Разновидности услуг и их характеристика.	0,5	0,5	-	1	13
8	Тема 8 Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	0,5	0,5		1	20
9	Тема 9 Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания	1	0,5		1,5	10
<b>ВСЕГО</b>		<b>108</b>				

## **5.2. Содержание занятий лекционного типа**

### **Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Понятие услуги. Свойства услуги. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

### **Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.**

Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Культура сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

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

Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса (честность и порядочность по отношению к окружающим; совестливость и открытость в отношении с потребителями; уважение и вежливость; осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с клиентами.). Культура труда работника сервисного предприятия (или фирмы) и наличие профессиональных характеристик его работы: профессиональной подготовки; высокого уровня профессионализма (дисциплины, ответственности, владения профессиональными навыками, мастерства, широкого кругозора и надлежащего общего развития); организационно-технологического совершенствования труда. Усовершенствование профессиональной подготовки работников, повышения их квалификационного уровня, планирования карьерного роста наиболее перспективных из них.

Психологические особенности процесса обслуживания клиентов. Культивирование конструктивных индивидуально-психологических качеств личности работников, которые контактируют с клиентами; (направлять в позитивное психологическое русло обстановку обслуживания в целом; создавать условия для проявления позитивных психологических свойств потребителей.).

Личностно значимые качества работников контактной зоны (обходительность, любезность; радушие, доброжелательность; тактичность, сдержанность, заботу о потребителе; самокритичность; готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания; умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряжённого дня; умение избегать неудовольствий клиентов и конфликтов; устойчивость к стрессам.

Работнику сервиса абсолютно противопоказаны: грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость; нечестность, лицемерие; воровство, жадность, эгоизм; болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей; неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

#### **Тема 4. Теория организации обслуживания.**

Культура сервиса как система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

#### **Тема 5. Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.**

Понятие этики. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности – это совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей. Служебный этикет работников сервисной деятельности как совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.

#### **Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению.**

Предприятия сервиса и специфика их деятельности. Виды, направленность деятельности.

#### **Тема 7. Разновидности услуг и их характеристика.**

Типы услуг. Классификация услуг.

Основные характеристики услуг. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги.

**Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.**

#### **Тема 9. Социальное обслуживание.**

Понятие «социальное обслуживание». Разнообразие видов социального обслуживания.

Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

### **5.3. Темы и формы занятий семинарского типа**

Учебным планом дисциплины предусмотрены практические занятия

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
1	<b>Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»</b> Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Классификация услуг. Покупательский риск в сфере услуг. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.	Семинар-дискуссия	1	0,5
2	<b>Тема 2. Работа с общероссийским клас-</b>	Семинар-дискуссия	1	0,5

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
	<b>сификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» Текущий контроль знаний</b>			
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Семинар-дискуссия	1	1
4	Тема 3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. <b>Текущий контроль знаний</b>	Семинар-дискуссия	3	2
5	Тема 4. <b>История и современное состояние проблемы качественного обслуживания</b> Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Семинар-дискуссия	2	0,5
6	Тема 5. Офис сервисного предприятия. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания. Предприятия сферы обслуживания. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации <b>Текущий контроль знаний</b>	Семинар-дискуссия	1	0,5
7	Тема 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. <b>Текущий контроль знаний</b>	Семинар-дискуссия	1	1
8	Тема 7. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания.	Семинар-дискуссия		
9	Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.	Семинар-дискуссия		
	Итого		10	6

Во время проведения занятий используются активные и интерактивные формы.

#### 5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
1	<b>Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»</b> Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Классификация услуг. Покупательский риск в сфере услуг. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
2	<b>Тема 2. Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»</b> <b>Текущий контроль знаний</b>	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
4	Тема3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. <b>Текущий контроль знаний</b>	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	14	14
5	<b>Тема 4. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания</b> Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	14
6	Тема 5. Офис сервисного предприятия. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания. Предприятия сферы обслуживания. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	7

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
	<b>Текущий контроль знаний</b>			
7	Тема 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. <b>Текущий контроль знаний</b>	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
8	Тема 7. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала		
9	Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала		
	Итого		54	91

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

### Основная и дополнительная литература

№ /п	Автор, наименование	Год издания	Примечание
<b>Основная литература</b>			
1	Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Пензенский государственный университет архитектуры и строительства. – М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. <a href="http://znanium.com/go.php?id=1087820">http://znanium.com/go.php?id=1087820</a>	2020	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр») / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с.; <a href="https://new.znanium.com/catalog/product/1007976">https://new.znanium.com/catalog/product/1007976</a>	2019	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496155">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496155</a> – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
<b>Дополнительная литература</b>			
1	Семилетова, Я. И. Поведение потребителей : учебное пособие / Я. И. Семилетова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Санкт-Петербургский государственный аграр-	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину

	ный университет. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. – 81 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494824">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494824</a> – Текст : электронный.		и паролю*
2	Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=483707">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=483707</a> – ISBN 978-5-8158-1897-2. – Текст : электронный.	2017	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a> - Текст : электронный.	2017	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
4	Третьякова, О.В. Человек и его потребности (сервисология) : учебное пособие / О.В. Третьякова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. – 104 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=574237">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=574237</a> – ISBN 978-5-400-00819-1. – Текст : электронный.	2013	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

\*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

### Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к:

ЭБС УГЛУТУ (<http://lib.usfeu.ru/>),

ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/>

ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

- ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/> Договор № 019/21-ЕП-44-06 от 31 марта 2021 г. срок действия - по 09.04.2022 г

- ЭБС "Лань" Договор № 020/21-ЕП-44-06 от 31 марта 2021 г. срок действия - по 09.04.2022 г.



- ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru> Общество с ограниченной ответственностью «НексМедиа». Договор № 0200/20-44-06 от 22 июня 2020 г. Срок действия договора – по 26 июня 2021 г.

### Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Договор №25/12-25-бн/0023/19-223-03 об оказании информационных услуг от 25 января 2019.
2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/> Сублицензионный договор № scopus/1114-02558/18-06 от 10.05.2018 г.

### Профессиональные базы данных

1. Федеральное агентство по туризму ([tourism.gov.ru](http://tourism.gov.ru))
2. Научная электронная библиотека elibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.
3. Экономический портал (<https://institutiones.com/>);
4. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>);

### Нормативно-правовые акты

1. [Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ](#) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. [Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ](#) «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»
4. [Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ](#) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

## 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

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля	Семестр Очная/заочная
<b>УК-2</b> - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих	<b>Промежуточный контроль:</b> Задания в тестовой форме. <b>Текущий контроль:</b> Тестовые задания по темам	3

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля	Семестр Очная/заочная
правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
<b>ОПК-3</b> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>Промежуточный контроль:</b> Задания в тестовой форме. <b>Текущий контроль:</b> Тестовые задания по темам	3

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

### **Критерии оценивания выполнения практических заданий (текущий контроль формирования компетенции УК-2, ОПК-3):**

По итогам выполнения практических заданий дается оценка по 5-балльной шкале:

«5» (отлично): выполнены все задания практических работ, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практических работ, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практических работ с замечаниями, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практических работ, обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

### **Критерии оценивания выполнения заданий в тестовой форме по темам (текущий контроль формирования компетенций ОПК-3)**

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по 4-балльной шкале. При правильных ответах на:

86-100% заданий – оценка «зачтено-отлично»,

71-85 % - оценка «зачтено- хорошо»,

51-70% - оценка «зачтено-удовлетворительно»,

менее 51% заданий – оценка «не зачтено» (не удовлетворительно).

### **Критерии оценивания выполнения курсовой работы (промежуточный контроль формирования компетенций, УК-2, ОПК-3)**

Оценка «отлично» - работа представлена в срок, выполнены все задания курсовой работы, оформление, структура и стиль работы образцовые; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, рекомендации и выводы; при защите курсовой работы даны правильные ответы на все вопросы.

Оценка «хорошо» – работа представлена в срок, теоретическая часть и расчеты курсовой работы выполнены с незначительными замечаниями; в

оформлении, структуре и стиле оформления работы нет грубых ошибок; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные выводы; при защите курсовой работы даны правильные ответы на все вопросы с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – работа представлена в срок, выполненные задания курсовой работы имеют значительные замечания; в оформлении, структуре, расчетах и стиле работы есть недостатки; работа выполнена самостоятельно, присутствуют выводы; при защите работы ответы даны не на все вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» - работа представлена позже установленного срока, задания в курсовой работе выполнены не полностью или неправильно; отсутствуют или сделаны неправильные выводы и обобщения; оформление работы не соответствует требованиям; при защите работы не даны ответы на поставленные вопросы.

### ***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***

#### **Задания в тестовой форме для промежуточного контроля знаний Тесты по курсу «Сервисная деятельность»**

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  1. опрос, профессионализм, качество;
  2. услуга, спрос, специалист;
  3. деятельность, потребность и услуга.
  
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  1. исследовательская;
  2. потребительская (пользовательская);
  3. ценностно-ориентационная.
  
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  1. бронирование номеров;
  2. прием и размещение;
  3. расчет при выезде.
  
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
  1. рекламные услуги;
  2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;

3. психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

1. спрос; 2. потребность; 3. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
2. предоставление информации клиенту;
3. оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

1. в общественной деятельности,
2. во сне;
3. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

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

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

1. 0 – 45 см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

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

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

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

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

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

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

## **Планы семинарских занятий**

**Тема 1-2. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» . Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»**

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Классификация услуг.
3. Покупательский риск в сфере услуг.
4. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Услуга и товар: общее и отличное
2. Современные классификации услуг
3. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
4. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
5. Интернет-услуги населению.
6. Риски в сфере услуг
7. Анимационные услуги.
8. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
9. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями

### **Задания**

1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально-культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?
2. Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг.
3. Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг.
4. Проанализировать и классифицировать виды услуг. Привести пример групп однородных услуг.
5. Опишите существующие технические документы на услуги.
6. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.

### **№ 3-4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания туристов. Вопросы развития сервиса в России.**

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. Принципы и задачи современного сервиса.
3. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг.
4. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления.
5. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ.

6. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса.
7. Качество сервисных услуг и его показатели.
8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
2. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
3. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
4. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
5. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
6. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.
7. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
8. Банный сервис: история и современное состояние.
9. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.
10. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.
11. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.
12. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса
13. Услуги проката: история и современные предложения.
14. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса
15. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

### **Задания**

1. Дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.), сервисного предприятия её оказывающего,
2. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.),
3. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги, рассказать о технологиях выполнения услуг, привести пример успешного сервисного предприятия.

## **№ 5. Услуги туристского предприятия**

1. Предприятия сферы обслуживания.
2. Формы организации обслуживания.
3. Этапы обслуживания клиентов.



### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.
2. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
3. Конгрессный туризм: услуги организаторов.
4. Событийный туризм: услуги организаторов.
5. Сельский туризм: современные предложения.

### **Задания**

Проанализировать ассортимент услуг туристических предприятий в области различных видов туризма.

### **№ 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.**

1. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
2. Конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.
3. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
2. Виды и исходы конфликтов.
3. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; содействие свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).
4. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

### **Задание**

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие<sup>1</sup>. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация – материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её

---

<sup>1</sup> При отсутствии подобного опыта анализируются хрестоматийные ситуации: описание конфликтов на сервисных предприятиях в художественной литературе, публицистике, СМИ, Интернете.

- оформление на данном сервисном предприятия. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;
2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);
  3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях»), была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;
  4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем. Их учёт в Вашем курсовом проекте.

### **№ 7-8 Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания**

1. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.
2. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания.
3. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания

#### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
2. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
3. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).

### **№ 9. Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов**

1. Работа с ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;
2. ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам.
3. Работа с корпоративными клиентами.
4. Особенности VIP-обслуживания

#### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Парки отдыха: история появления, услуги, предоставляемые в парках отдыха.
2. Ресторанный сервис: история вопроса.

3. Сервисные предложения для владельцев животных.
4. Услуги охраны: история и современное состояние вопроса.
5. Услуги по уборке помещений: история и современное состояние вопроса
6. Аквапарки и предоставляемые ими услуги.
7. Курорты: история и современное состояние вопроса. Услуги, предоставляемые на курортах.
8. Музеи и услуги, предоставляемые ими.

### **Задания**

Дайте краткую характеристику востребованных видов услуг: медицинские услуги (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги; гостиничные услуги.

#### **7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций**

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены
Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки
Неудовлетворительный	«2» (не удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий

### **8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся**

*Самостоятельная работа* – планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной деятельности. В связи с этим, обучение в вузе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой каждого обучающегося.

*Формы самостоятельной работы* разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- участие в работе научно-практических конференций.

В процессе изучения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающимися направления 43.03.02 *основными видами самостоятельной работы* являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- выполнение практических заданий;
- подготовка к экзамену.

Самостоятельное выполнение *тестовых заданий* по всем разделам дисциплины сформированы в фонде оценочных средств (ФОС)

Данные тесты могут использоваться:

- при подготовке к экзамену в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на практических занятиях;
- для проверки остаточных знаний обучающихся, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться учебной и другими видами литературы.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Содержание тестов по дисциплине ориентировано на подготовку обучающихся по основным вопросам курса. Уровень выполнения теста позволяет преподавателям судить об уровне освоенности компетенций.

### **9.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE, Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием бумажных вариантов раздаточного материала, а также информационных материалов, размещенных на официальных сайтах.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы с документами (планы, отчеты), ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания активных и интерактивных форм (семинаров-диспутов, презентаций и др.).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- семейство коммерческих операционных систем семейства Microsoft Windows;
- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ";

### **10.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

### **Требования к аудиториям**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещение для лабораторных занятий	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал.