

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**Инженерная школа одежды (колледж)**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» \_\_\_\_ 06 \_\_\_\_ 2020 г

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.01**

(Индекс дисциплины)

**Сервисная деятельность**

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.03 Стилистика и искусство визажа

Квалификация: Визажист-стилист

Программа подготовки: углубленная

### План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	74		
	<b>Обязательные учебные занятия</b>	48		
	Лекции, уроки	42		
	Практические занятия, семинары	6		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
	<b>Самостоятельная работа</b> (в т.ч. консультации)	26(6)		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	3		
	Дифференцированный зачет			
	Контрольная работа			
	Курсовой проект (работа)			

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по соответствующей специальности

и на основании учебного плана № 20-02-1-22, 19-02-1-22,  
18-02-1-22, 43-17

# 1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППСЗ

Самостоятельная  Обязательная  Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл   
Часть модуля  Вариативная  Математический и общий естественнонаучный учебный цикл   
Профессиональный учебный цикл

Профессиональный модуль:  \_\_\_\_\_  
(Индекс модуля) (Наименование профессионального модуля)

## 1.2. Цель дисциплины:

Сформировать компетенции обучающегося в области сервисной деятельности, создать систему знаний изучаемой дисциплины об услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания, с последующим применением полученных знаний в практической деятельности.

## 1.3. Задачи дисциплины:

- Рассмотреть теоретические основы сервисной деятельности и предпосылки ее возникновения
- Раскрыть принципы организации и задачи современного сервиса
- Продемонстрировать особенности психологии процесса обслуживания
- Рассмотреть новые виды услуг, прогрессивные формы обслуживания

## 1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

- Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК 2)
- Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях (ОК 3)
- Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК 4)
- Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности (ОК 5)
- Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками (ОК 6)

Профессиональные: (ПК)

- Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 1.1)
- Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 1.4)
- Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 2.1)
- Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 2.6)
- Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 3.1)
- Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 3.4)
- Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 4.1)
- Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика (ПК 4.5)

## 1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Уметь:
- 1) соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
  - 2) определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
  - 3) использовать различные средства делового общения (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
  - 4) управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5).
- Знать:
- 1) социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);

- 2) потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 3) виды сервисной деятельности (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 4) сущность услуги как специфического продукта (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 5) законодательные акты в сфере бытового обслуживания (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 6) правила обслуживания населения (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 7) понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 8) организацию обслуживания потребителей услуг (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 9) способы и формы оказания услуг (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 10) нормы и правила профессионального поведения и этикета (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 11) этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 12) критерии и составляющие качества услуг (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 13) культуру обслуживания потребителей (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);
- 14) психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания (ОК 2 - ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.6, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.5);

**1.6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:**

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<p>Тема 1. Возникновение сервисной деятельности. Основные этапы развития сервисной деятельности в России.</p> <p>Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>	4		
<p>Тема 2. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей», Правила бытового обслуживания населения в РФ.</p> <p>Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и</p>	4		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их регулирование.			
Тема 3. Понятие сферы сервиса. Регулирование сервисной деятельности. Основные задачи системы сервиса. Современное понятие сферы сервиса Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис — обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.	4		
Тема 4. Виды сервисной деятельности. Виды сервиса. Принципы современного сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика.	4		
Тема 5. Классификация услуг. Общие типы услуг. Общероссийский классификатор услуг населению. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.	4		
Тема 6. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги.	2		
Тема 7. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.	4		
Тема 8. Новые виды услуг, необходимость их продвижения на рынке услуг. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).	4		
Тема 9. Понятие качества, уровня обслуживания и качества услуги. Показатели качества услуг. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.	2		
Тема 10. Пути повышения качества предоставляемых услуг. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.	4		
Тема 11. Новые виды услуг, необходимость их продвижения на рынке услуг. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).	4		
Тема 12. Предприятия сервисной деятельности, их классификация и структура.	2		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования.			
Тема 13. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.	2		
Тема 14. Потребности человека, как основа формирования сервисной деятельности. Внутренние регуляторы деятельности. Базовые, биологические, материальные потребности. Классификация потребностей.	2		
Тема 15 Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки), аспекты рекламы.	4		
Тема 16 Понятие контактной зоны, особенности организации комплекса маркетинга в сфере услуг. Понятие контактной зоны как места реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях.	2		
Тема 17 Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуги их регулирование. Понятие о конфликте. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов.	2		
Тема 18 Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере услуг. Анализ рынка и комплексное исследование всей совокупности потребительских характеристик услуг, возможности распространения, конкурентоспособности.	2		
Тема 19 Формирование цены на услугу. Принципы ценообразования и факторы, влияющие на него.	2		
Тема 20 Понятие и содержание сервисных технологий. Задачи сбыта услуг (товаров). Экономическая эффективность и конкурентоспособность услуг (товаров)	2		
Тема 21 Новые формы обслуживания. Итоговое тестирование. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).	2		
<b>Консультации</b>	6		
<b>Текущий контроль по дисциплине</b> (проверка домашних заданий)	4		
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине</b> (подготовка к экзамену)	2		
<b>ВСЕГО:</b>	<b>74</b>		

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	3	4	-			
2	3	2				
3	3	4				
4	3	2				
5	3	2				
6	3	2				
7	3	2				
8	3	2				
9	3	2				
10	3	2				
11	3	2				
12	3	2				
14	3	2				
15	3	4				
18	3	2				
19	3	2				
20	3	2				
21	3	2				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>42</b>				

#### 3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
13	Практическая работа №1 Правила оформления, приема и выдачи заказа.	3	2				
16	Практическая работа №2 Понятие контактной зоны, особенности организации комплекса маркетинга в сфере услуг.	3	2				
17	Практическая работа №3 Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуги их регулирование.	3	2				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>6</b>					

#### 3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрены

### 4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

## 5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
4	тестирование	3	1				
12	Проверка домашних заданий	3	1				
14	реферат	3	1				

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	3	6				
Подготовка к практическим занятиям	3	4				
Выполнение домашних заданий	3	4				
Подбор материала для реферата	3	4				
Подготовка к экзамену	3	2				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>20</b>				

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Лекции, уроки:</b> Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами, широко используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике	Проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций, лекция-диалог.	4		
<b>Практические занятия, семинары:</b> На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов	Дискуссия, опрос/коллоквиум, поиск вариантов решения проблемных ситуаций (case-study), презентация домашнего задания; деловая игра, и др.	4		
<b>Лабораторные занятия:</b>				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>8</b>		



## 7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

### Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических, прохождение промежуточного теста	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 балла за работу на занятиях, всего 24 занятия, максимум 48 баллов</li> <li>• Выполнение и своевременная сдача исследовательской работы (1 задание) - 26 баллов</li> <li>• Прохождение промежуточного теста: за каждый правильный ответ теста – 1 балл, 26 вопросов в тесте, максимум 26 баллов.</li> </ul>
2	Подготовка и представление реферата.	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 баллов за доклад на занятии (всего 1 доклад в семестре), максимум 50 баллов;</li> <li>• 50 баллов за глубокое раскрытие темы.</li> </ul>
4	Экзамен	50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 30 баллов;</li> <li>• Представлены к экзамену все работы – до 20 баллов</li> <li>• работы выполнены на высоком профессиональном уровне и соответствуют поставленным задачам - до 50 баллов</li> </ul>
<b>ИТОГО (%):</b>		100	

### Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60	3 (удовлетворительно)	
40 – 50		
17 – 39		2 (неудовлетворительно)
1 – 16		
0		

## 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Мазилкина, Е. И. Маркетинг : учебник для СПО / Е. И. Мазилкина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 232 с. — ISBN 978-5-4488-0726-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88760.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2015. — 186 с. — ISBN 978-5-4383-0039-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература

1. Культурно-просветительская деятельность в учреждениях культуры XXI века : учебное пособие / А. В. Каменец, А. И. Щербакова, Н. И. Ануфриева [и др.]. — Москва : Российский государственный социальный университет, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-7139-1400-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/104678.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Васильева, Е. А. Маркетинг в сервисе : практикум / Е. А. Васильева, А. В. Васильева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-4486-0141-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72806.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/72806>

## **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Пучкова С. В. Сервисная деятельность. Продвинутый уровень, Учебное пособие./ Пучкова С. В. СПб:СПГУТД, 2015. - Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2256](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2256)

## **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины**

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>

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

1. Программное обеспечение:  
Microsoft Windows 10 Pro;  
Office Standart 2016

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

1. Кабинет сервисной деятельности
2. Мультимедийное устройство
3. Компьютер
4. Колонки

## **8.6. Иные сведения и (или) материалы**

1. Раздаточные материалы
2. Схемы
3. Таблицы

# **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

## **9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций**

### **9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства**

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 2	Понимает цель, поставленную преподавателем, и самостоятельно определяет задачи для ее реализации; выбирает типовые классификации услуг	Вопросы для устного собеседования  Практическое	Перечень вопросов для устного собеседования (12 вопросов), Перечень

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
		задание.	практических заданий Сборник тестовых заданий (вопросы 1-26)
ОК 3	Осуществляет действия на основе пошаговых инструкций в стандартных и нестандартных ситуациях.	Вопросы для устного собеседования  Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования, Перечень практических заданий Сборник тестовых заданий (вопросы 1-26)
ОК 4	Самостоятельно находит источник информации по заданной проблеме, используя нормативные документы.	Вопросы для устного собеседования  Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования, Перечень практических заданий Сборник тестовых заданий (вопросы 1-26)
ОК 5	Самостоятельно работает на компьютере; принимает, понимает и передает информацию, необходимую для профессиональной деятельности. Пользуется Интернетом, электронной почтой; использует основные компьютерные технологии в сфере своей профессиональной деятельности.	Вопросы для устного собеседования  Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования, Перечень практических заданий Сборник тестовых заданий (вопросы 1-26)
ОК 6	Работает в паре, группе, коллективе ради достижения цели. Выполняет конкретное поручение. Слушает других людей и принимает во внимание то, что они говорят, понимает их позицию.	Практическое задание.	Перечень практических заданий
ПК 1.1	Организовывает подготовительные работы по обслуживанию заказчика Определяет правильные приемы и способы выполнения работ.	Вопросы для устного собеседования  Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования, Перечень практических заданий
ПК 1.4	Организовывает заключительные работы по обслуживанию заказчика. Воплощает концепцию образа индивидуального стиля заказчика, создание коллекции образа.	Практическое задание. Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования, Перечень практических заданий
ПК 2.1	Изучает запросы заказчика, внешний облик человека; профессиональные косметические средства и декоративную косметику. Подготавливает технологическое оборудование, профессиональные инструменты и принадлежности.	Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования, Перечень практических заданий
ПК 2.6	Создает стиль заказчика в соответствии с запросами, историческими стилями и тенденциями моды.	Практическое задание.	Перечень практических заданий
ПК 3.1	Выбирает рациональные способы	Практическое	Перечень

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	технологии и технологические режимы производства, останавливаясь на современных методах обслуживания.	задание.	практических заданий
ПК 3.4	Организовывает заключительные работы по обслуживанию заказчика. Оценивает удовлетворенность и ожидания заказчика.	Практическое задание.	Перечень практических заданий
ПК 4.1	Участствует в работе по планированию ценообразования после на заключительной стадии обслуживания заказчика	Практическое задание.	Перечень практических заданий
ПК 4.5	Определяет задачи профессионального и личностного развития, используя информационно-коммуникационные технологии.	Практическое задание.	Перечень практических заданий

### 9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
51 - 60		Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. <b>Учитываются баллы,</b>

		существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	<b>накопленные в течение семестра.</b>
40 - 50	3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
17 - 39		Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
1 - 16	2 (неудовлетворительно)	Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Содержание работы полностью не соответствует заданию. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>

## 9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

### 9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине

№ п/п	Формулировка вопросов
1	Основные понятия, термины и определения согласно ГОСТ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»
2	Классификация по типам услуг (связанных между собой критериях, тип услуг и сфера их применения)
3	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развитие сферы услуг.
4	Российская классификация услуг по функциональным направлениям
5	Принципы современного сервиса
6	Понятие «контактной зоны»
7	Способы разрешения конфликтов
8	Особенности развития сервисной деятельности в России
9	Классификация потребностей
10	Виды предприятий, оказывающие услуги населению
11	Закон РФ «О защите прав потребителей»
12	Виды сервисной деятельности

**Вариант тестовых заданий по дисциплине**

№ п/п	Формулировка задания	Ответ
1	Сервис — это: а. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг; б. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой; с. предпродажное и гарантийное обслуживание.	(а)
2	Услуга обладает следующими качествами: а. способность к хранению и транспортировке; б. неотделимость от своего источника; с. неизменностью качества.	(б)
3	.Профессиональные услуги оказывают: а. развлекательные учреждения; б. организации общественного питания; с. рекламные компании.	(с)
4	Целью сервисной деятельности является: а. удовлетворение человеческих потребностей; б. исследование рынка услуг; с. производство услуг.	(а)
5	Контактная зона – это: а. любое место, где производится услуга; б. место, где услуга может храниться; с. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.	(с)
...6	... Профессионально-служебная этика – это: а. честность и порядочность по отношению к окружающим; б. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм; с. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.	(б)

**9.2.2. Перечень тем докладов (рефератов, эссе, пр.) по дисциплине**

№ п/п	Формулировка темы (рефератов, эссе, пр.)
1	Исследовательская работа «Исследование предоставления услуг на примере конкретного предприятия»
2	Реферат «Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса»

**Варианты типовых заданий (задач, кейсов) по дисциплине**

№ п/п	Условия типовых заданий (задач, кейсов)	Вариант ответа
1	Составление гарантийного письма	Гарантийное письмо является особой формой письма и направляется как обязательство оплаты за покупку, услуги. В нем указывается вид операции, которую предстоит произвести. Заканчивается письмо фразой «Оплату гарантируем» Наш расчетный счет (указываются полные банковские реквизиты) и две подписи: руководителя и главного бухгалтера.  Оформляется печатным текстом, формат А4
2	Составить опросный лист по оценке удовлетворенности оказанной услугой «Коррекция бровей»	Уровень профессионализма, обходительность, соблюдение технологии.  Оформляется печатным текстом, формат А4

**9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта**

**9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности**

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

**9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная

**9.3.3. Особенности проведения (экзамена, зачета или курсовой работы)**

На подготовку к ответу на экзаменационный билет отводится 20-30 минут, длительность ответа 10-15 минут. Во время экзамена обучающиеся могут пользоваться словарями, справочниками и иными материалами. Результат сообщается обучающемуся сразу после его ответа.