

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.07

(Индекс дисциплины)

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Программа подготовки: базовая

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)	Максимальная учебная нагрузка	62		
	Обязательные учебные занятия	42		
	Лекции, уроки	32		
	Практические занятия, семинары	10		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)	20 (6)			
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	2		
	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 № 20-02-1-28, 19-02-1-28

Составитель(и): Преподаватель В.П. Фортуна
(должность, Ф.И.О., подпись)

Председатель цикловой комиссии: Семашкевич С.И.
(Ф.И.О. председателя, подпись)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: Фортуна В.П.

Методический отдел: Ястребова С.А.
(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)

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.

1.3. Задачи дисциплины:

- Рассмотреть теоретические основы сервисной деятельности и предпосылки 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)

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК1)
- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. (ОК 2)
- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. (ОК 3)
- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.(ОК 4).
- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. (ОК 5)
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. (ОК 6)
- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. (ОК 7)
- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. (ОК 8)
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. (ОК 9)

Профессиональные: (ПК)

- Информировать потребителя о бронировании (ПК 1.3)
- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах (ПК 2.2)
- Выявлять спрос на гостиничные услуги (ПК 4.1)

1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Уметь:
- 1) соблюдать в профессиональной деятельности правила гостеприимства (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 2) определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 3) использовать различные средства делового общения (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 4) управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1).

- Знать:
- 1) социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 2) потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 3.4, ПК 4.1.);
 - 3) виды сервисной деятельности (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 4) суть услуги как специфического продукта (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 5) законодательные акты в сфере гостиничной индустрии (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 6) правила обслуживания посетителей (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 7) понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 8) организацию обслуживания потребителей услуг (ОК 1 – ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, 1.4, ПК 4.1);
 - 9) способы и формы оказания услуг (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 10) нормы и правила профессионального поведения и этикета (ОК1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 11) этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями услуг (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 12) критерии и составляющие качества услуг (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 13) культуру обслуживания потребителей (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);
 - 14) психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания (ОК 1 - ОК 9, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 4.1);

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

- ОП.02 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности (ОК 1 – 9)
 ОП.08. Организация туризма (ОК 1 – 9;ПК 2.2; 4.1)
 ОП.09 Управление персоналом (ОК 1 – 9)
 ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК 1 – 9;ПК 1.3)

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. 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. 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 предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их регулирование. Понятие сферы сервиса. Регулирование сервисной деятельности.</p>	4		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
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.			
Тема3. Виды сервисной деятельности. Виды сервиса. Принципы современного сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Классификация услуг. Общие типы услуг. Общероссийский классификатор услуг населению. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.	4		
Тема 4. Классификация услуг. Общие типы услуг. Общероссийский классификатор услуг населению. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги.	4		
Тема 5. Сервисная деятельность в гостиницах, туристская деятельности Новые виды услуг, необходимость их продвижения на рынке услуг. Понятие видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (бронирование (резервирование), поселение прибывающих гостей, дополнительные услуги)	4		
Тема 6. 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.	2		
Тема 7. 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. 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 8. Предприятия сервисной деятельности, их классификация и структура. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования. 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.	4		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 9. Потребности человека, как основа формирования сервисной деятельности. Внутренние регуляторы деятельности. Базовые, биологические, материальные потребности. Классификация потребностей.	4		
Тема 10 Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания. 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 дизайнера зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги, аспекты рекламы.	4		
Тема 11 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. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуги их регулирование. Понятие о конфликте. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов.	4		
Тема 12 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. Формирование цены на услугу. Принципы ценообразования и факторы, влияющие на него.	4		
Тема 13 Понятие и содержание сервисных технологий. Задачи сбыта услуг (товаров). Экономическая эффективность и конкурентоспособность услуг (товаров) 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		
Текущий контроль по дисциплине (тестирование, исследовательская работа, реферат)	6		
Консультации	6		
Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен, подготовка к экзамену)	2		
ВСЕГО:	62		

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	2	2				
2	2	4				
3	2	2				
4	2	2				
5	2	2				
6	2	2				

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
7	2	2				
8	2	4				
9	2	2				
10	2	2				
11	2	4				
12	2	2				
13	2	2				
ВСЕГО:		32				

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)
5	Практическая работа № 1 Работа с нормативными документами в индустрии гостеприимства	2	2				
6	Практическая работа №4 Расчет пакета дополнительных услуг	2	2				
11	Практическая работа №2 Понятие контактной зоны, особенности организации комплекса маркетинга в сфере услуг.	2	2				
12	Практическая работа №3 Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуги их регулирование.	2	2				
13	Практическая работа №5 Правила составления анкеты друзей, опросного листа.	2	2				
ВСЕГО:		10					

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
Темы 1-13	Тестирование	2	1				
Тема 7	Исследовательская работа	2	1				
Темы 5-12	Реферат	2	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	2	4				
Подготовка к практическим занятиям	2	4				
Подготовка к исследовательской работе	2	2				
Подбор материала для реферата	2	2				
Подготовка к экзамену	2	2				
ВСЕГО:		14				

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
Лекции, уроки: 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		
Практические занятия, семинары: 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		
Лабораторные занятия: Не предусмотрены				
ВСЕГО:		8		

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	10	<ul style="list-style-type: none"> 2 балл за каждое занятие: всего 21 занятие, максимум 42 балла Выполнение и своевременная сдача исследовательской работы 1 задание - максимум 32 балла

			<ul style="list-style-type: none"> • Прохождение промежуточного теста: за каждый правильный ответ теста – 1 балл, вопросов в тесте 26, максимум 26 баллов.
2	Подготовка и представление реферата.	20	<ul style="list-style-type: none"> • 50 баллов за представление реферата на занятии (всего 1 реферат в семестре), максимум 50 баллов; • 50 баллов за глубокое раскрытие темы.
3	Подготовка и представление исследовательских работ.	40	<ul style="list-style-type: none"> • Законченные и представленные в срок работы – 50 баллов; • Работы выполнены в соответствии с заданием и на требуемом профессиональном уровне – до 50 баллов. • Представление в срок и качество оформления – максимум 15 баллов; • Содержание (соответствие заданию, наличие всех требуемых элементов, наличие и значимость ошибок) – максимум 50 баллов; • Качество защиты (полнота ответов на вопросы, владение специальной терминологией, затраченное на ответы время) – максимум 35 баллов.
4	Сдача экзамена	30	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 30 баллов; • Представлены к экзамену все работы – работы выполнены на высоком профессиональном уровне и соответствуют поставленным задачам до 70 баллов
ИТОГО (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

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

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019.

— 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / . — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

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

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

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

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

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

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 с экраном
3. Компьютер

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 1	Активно участвует в профессионально-значимых мероприятиях (конференциях, проектах, олимпиадах)	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
ОК 2	Понимает цель, поставленную преподавателем и самостоятельно определяет задачи для реализации цели; выбирает типовые классификации услуг	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
ОК 3	Осуществляет действия на основе пошаговых инструкций в стандартных и нестандартных ситуациях.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
ОК 4	Самостоятельно находит источник информации по заданной проблеме, используя нормативные документы.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
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.(12) Сборник практических заданий.
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.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
ОК 7	Самостоятельно принимает решения при решении задач, в учебных и деловых играх. Координирует деятельность членов коллектива. Демонстрирует собственную деятельность в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
ОК 8	Определяет трудности, с которыми приходится сталкиваться при решении ситуационных задач. Самостоятельно обучается для профессионального роста.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов для устного собеседования.(12) Сборник практических заданий.
ОК 9	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание.	Перечень вопросов. Перечень практических заданий. Сборник тестовых заданий (вопросы 1-26)
ПК 1.3	Информирует потребителя о бронировании. Создает базу данных для	Практическое задание.	Сборник практических

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	работы с клиентами.		заданий.
ПК 2.2	Предоставляет гостю информацию об основных и дополнительных услугах. Сообщает о возможности приобретения пакета услуг.	Практическое задание.	Сборник практических заданий.
ПК 4.1	Выявляет спрос на гостиничные услуги. Участвует в работе по планированию и расчетам предоставляемых услуг	Практическое задание.	Сборник 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. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	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. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При	Задание выполнено полностью, но с многочисленными

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

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;	(а)

	с. предпродажное и гарантийное обслуживание.	
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
1	Исследовательская работа «Исследование предоставления услуг на примере конкретного предприятия»
2	Реферат «Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса»

Варианты типовых заданий по дисциплине

№ п/п	Условия типовых заданий	Вариант ответа
1	Расчет стоимости пакета предоставляемых услуг	Предоставить количество услуг (бронирование, трансфер, размещение, питание, экскурсионная программа), стоимость услуг должна быть рассчитана по тарифам конкретного отеля
2	Составить опросный лист по оценке удовлетворенности оказанной услугой	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 и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета)

9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная

письменная

компьютерное тестирование

иная

9.3.3. Особенности проведения экзамена

Промежуточная аттестация по дисциплине – экзамен проходит в устной форме. На экзамен обучающийся представляет портфолио, состоящее из тестовых ответов, реферата и исследовательской работы.

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