

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебурова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:05:29

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba21a4364d1e8c9e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное**

**образовательное учреждение высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

**Методические указания для обучающихся  
по организации и проведению самостоятельной работы  
по дисциплине «Сервисная деятельность»  
для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): «Туристическая деятельность»**

Пятигорск, 20\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины «Сервисная деятельность».....	4
2. План-график выполнения самостоятельной работы .....	6
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним.....	7
4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....	8
5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины).....	10
6. Методические указания по подготовке к экзамену.....	
7. Список рекомендуемой литературы.....	18

## Введение

Одна из важнейших областей общественной жизни это сфера услуг, оказывающая заметное влияние на все стороны нашей деятельности.

Сфера услуг — это, с одной стороны, круг сервисных услуг, оказываемых населению, с другой — совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.

Цель сервисной деятельности — удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей людей, а результат сервисной деятельности — повышение качества жизни городского и сельского населения.

Для превращения сферы обслуживания в самостоятельную отрасль народного хозяйства необходимо решение следующих задач:

- создать достаточную материально-техническую базу для нормальной жизнедеятельности, удовлетворения исторически обусловленных потребностей человека;
- умело использовать определенное количество жизненных средств для обеспечения развития способностей человека;
- расширить сферу общения человека не только в процессе удовлетворения потребностей, но и формирования вкусов и запросов.

Однако долгое время цель — "сферы быта" — сводилась к удовлетворению потребностей человека.

Дисциплина «Сервисная деятельность» изучается наряду с другими дисциплинами и содействует формированию у студентов общекультурных и профессиональных компетенций, которые оказывают важное влияние на качество подготовки выпускников.

Дисциплина «Сервисная деятельность» ориентирует студентов на решение профессиональных задач. Основное внимание в ходе обучения обращено на формирование у студентов профессиональных способностей и навыков, которые позволяют выпускникам лучше понимать и учитывать запросы современного рекламного рынка и современного туристского рынка, интересы потребителя в информационном обществе.

## **Общая характеристика самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины «Сервисная деятельность»**

Дисциплина «Сервисная деятельность» осваивается студентами в 3 семестре. Часть этого времени (54 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и семинарские занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть установленных стандартом часов (27 часов) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;

- сформировать и закрепить умение правильно планировать и организовывать сервисную деятельность;

- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в сфере рекламы. В процессе её студенты должны приобрести умения получать и систематизировать знания по дисциплине, оперировать базовыми понятиями в сфере рекламной деятельности, уметь организовывать рекламную деятельность на предприятии.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету «Сервисная деятельность» оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговой оценке по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) оценку самостоятельной работы в качестве поощрительной составляющей для промежуточной и итоговой аттестации студентов. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями оценки самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля могут быть проверка доклада, сообщения, реферата.

Самостоятельная работа студентов направлена на формирование **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

## 2. План-график выполнения самостоятельной работы

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
<b>3 семестр</b>						
<b>ОПК-3</b>	Подготовка к практическим занятиям	Конспект материалов	Собеседование	19,8	2,2	22
	Подготовка сообщения к круглому	Сообщение	Доклад	4,5	0,5	5
<b>Итого за 3 семестр</b>				24,3	2,7	27
<b>Итого</b>				24,3	2,7	27

### **3. Контрольные точки и виды отчетности по ним**

#### **Описание шкалы оценивания**

Рейтинговая оценка знаний студентов не предусмотрена.

#### 4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

**Конспект** – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;

3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

**Текстуальный** состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

**Плановый** – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

**Свободный** конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

**Тематический конспект** – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

#### **Оформление конспекта**

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

#### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам №1-18	1,2	1-3	1,4	1-4
2.	Подготовка сообщения к круглому столу	1,2	1-3	1,4	1-4

#### **Вопросы для собеседования:**

##### **Базовый уровень**

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

1. Виды и разновидности услуг в сервисной деятельности.
2. Принципы современного сервиса.

**Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.**

1. Эволюция развития сферы сервиса.
2. Классификация услуг и их характеристика.

**Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России.**

1. Этапы развития сферы сервиса в России.
2. Классификация предприятий сервиса.

**Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.**

1. Понятие эстетики в сфере услуг.
2. Права и обязанности работников сервисной деятельности.

**Тема 5. Виды сервисной деятельности.**

1. Предприятия, оказывающие услуги населению.
2. Классификация предприятий сервиса.

**Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.**

1. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

2. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.

**Тема 7. Теория организации обслуживания.**

1. ФЗ «О защите прав потребителей».
2. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

**Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению.**

1. Виды обслуживания в ресторане.
2. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности.

**Тема 9. Предприятия, предоставляющие услуги питания.**

1. Организация ресторанного сервиса.
2. Организация гостиничного сервиса.

**Тема 10. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.**

1. Культура сервиса в конкретном обществе
2. Сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

**Тема 11. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.**

1. Сущность конфликта.
2. Конфликты и пути их разрешения.

**Тема 12. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.**

1. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
2. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.

**Тема 13. Категории потребителей и особенности их обслуживания**

1. Социально-культурные характеристики потребителей.
2. Социально-демографические характеристики потребителей.

**Тема 14. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.**

1. Характеристика социально-профессиональных групп с точки зрения потребительского поведения.
2. Возрастные периоды жизни человека и его потребительское поведение.

**Тема 15. Контактная зона как сфера реализации услуг.**

1. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей.
2. Понятие «контактная зона».

**Тема 16. Внутреннее обслуживание организации.**

1. Составные части системы деятельности организации.
2. Задачи фэсилити-менеджмента.

**Тема 17 Разработка и создание новых услуг.**

1. Категории новой продукции.
2. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.

**Тема 18 Новые технологии в сфере услуг.**

1. Основные понятия и определения: инжиниринг, консалтинг, интерактивные мультимедийные интернет-услуги.
2. Информационные технологии, франчайзинг, мерчандайзинг.

### **Повышенный уровень**

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

1. Специфические особенности сервисных организаций.
2. Репутация и имидж предприятия сферы сервиса.

#### **Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.**

1. Социальные предпосылки возникновения сервиса в России.
2. Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина.

#### **Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России.**

1. Идеология и технология сервисной деятельности.
2. Правила бытового обслуживания населения в России.

#### **Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.**

1. Сервисная деятельность в гостиницах.
2. Контактная зона предприятия сферы сервиса.

#### **Тема 5. Виды сервисной деятельности.**

1. Особенности сервисных организаций.
2. Репутация и имидж предприятия сферы сервиса.

#### **Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.**

1. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
2. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.

#### **Тема 7. Теория организации обслуживания.**

1. Основное содержание SERVUCTION модели.
2. Сущность понятий «бэк-офис» и «фронт-офис».

#### **Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению.**

1. Охарактеризуйте основные туристические и экскурсионные услуги.
2. Роль санаторно-оздоровительных услуг в социально-экономической жизни страны.

#### **Тема 9. Предприятия, предоставляющие услуги питания.**

1. Организация туристического сервиса.
2. Характеристика досуговых услуг.

#### **Тема 10. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.**

1. Связь демографических процессов и сервисной деятельности в определенной стране.
2. Сущность и структура социально-культурного сервиса.

**Тема 11. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.**

1. Основные принципы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Основные типы конфликтных личностей.

**Тема 12 Методы управления конфликтными ситуациями в организации.**

1. Мерчандайзиг как современная форма розничной торговой услуги.
2. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.

**Тема 13. Категории потребителей и особенности их обслуживания**

1. Социально-психологические характеристики потребителей.
2. Личностно-психологические характеристики потребителей.

**Тема 14. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.**

1. Поведение потребителей в процессе принятия ими решения.
2. Факторы, влияющие на покупательское поведение.

**Тема 15. Контактная зона как сфера реализации услуг.**

1. Оформление контактной зоны предприятий сферы сервиса.
2. Правила обслуживания в контактной зоне предприятия сферы сервиса.

**Тема 16. Внутреннее обслуживание организации.**

1. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации.
2. Эксплуатация объектов инфраструктуры.

**Тема 17. Разработка и создание новых услуг.**

1. Разработка новых товаров и услуг.
2. Инструменты для разработки новой услуги.

**Тема 18. Новые технологии в сфере услуг.**

1. Области применения новых технологий в сфере услуг.
2. Инновации в сфере сервиса.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала. Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ПК-8 - способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий, ПК-9 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию базового уровня необходимо подготовить и представить результаты мониторинга в виде статьи или доклада. При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить научный доклад и презентацию. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

### **1. Критерии оценивания компетенций.**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

### **Базовый уровень**

#### **Тема 1. Понятие, сущность и задачи рекламы в туризме.**

1. Особенности рекламы на туристском рынке.
2. Классификация и виды рекламы в индустрии туризма.

#### **Тема 4. Законодательная база по регулированию рекламной деятельности.**

1. Правовая база регулирования налоговых отношений рекламной деятельности.
2. Ответственность за ненадлежащую рекламу и ее виды..

#### **Тема 7. Реклама в прессе.**

1. Структура индустрии печатных медиа.
2. Рекламные возможности газет и журналов.

#### **Тема 10. Сувенирная реклама.**

1. Достоинства и недостатки сувенирной рекламы.
2. Особенности сувенирной рекламы.

#### **Тема 13. Специфика построения рекламной стратегии в туристическом бизнесе.**

1. Основные подходы разработки рекламной стратегии.
2. Современные рекламные стратегии в сфере туризма.

#### **Тема 17. Эффективность рекламной деятельности в туризме.**

1. Экономическая эффективность рекламы.
2. Разработка рекомендаций для повышения эффективности рекламной деятельности туристического предприятия.

## **Повышенный уровень**

### **Тема 1. Понятие, сущность и задачи рекламы в туризме.**

1. Понятие, сущность и особенности рекламной работы на туристском рынке.
2. Классификация рекламы по типу ее спонсора, субъекта коммуникации.

### **Тема 4. Законодательная база по регулированию рекламной деятельности.**

1. Анализ нормативно-правовой базы регулирования рекламного рынка в России.
2. Гражданское, торговое, международное право и их роль в правовом регулировании рекламной деятельности.

### **Тема 7. Реклама в прессе.**

1. Рекламные издания для потребителей.
2. Аудитория печатных медиа.

### **Тема 10. Сувенирная реклама.**

1. Сувенирная реклама как инструмент стимулирования сбыта туристического продукта.
2. Рекламные сувениры на выставке.

### **Тема 13. Специфика построения рекламной стратегии в туристическом бизнесе.**

1. Коммуникативные стратегии в дискурсе элитного туризма.
2. Специфика рекламной деятельности организации туристического бизнеса.

### **Тема 17. Эффективность рекламной деятельности в туризме.**

1. Оценка эффективности рекламной деятельности туристских организаций.
2. Факторы, влияющие на эффективность рекламной кампании туристской фирмы.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала. Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ПК-8 - способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий, ПК-9 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию базового уровня необходимо подготовить и представить результаты мониторинга в виде статьи или доклада. При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить научный доклад и презентацию. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

### **1. Критерии оценивания компетенций.**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## **1. Методические указания по подготовке к экзамену**

Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке Экзамен по дисциплине «Сервисная деятельность» представляет собой итоговое испытание по профессионально-ориентированным проблемам, устанавливающее соответствие подготовленности студентов требованиям федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС).

В ходе экзамена проверяется способность учащегося к выполнению профессиональных задач, определенных квалификационными требованиями. Экзамен проводится с целью проверки уровня и качества общепрофессиональной и специальной подготовки студентов и позволяет выявить и оценить теоретическую подготовку студента для решения профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности.

Экзамен носит комплексный характер и направлен на выявление целостной системы знаний. В результате освоения комплекса практических работ по дисциплине обучающийся должен приобрести следующие профессиональные компетенции ПК-8 - способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий, ПК-9 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются 2 вопроса. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

### **Критерии оценивания компетенций**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их

выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## 2.Список рекомендуемой литературы

### Основная литература:

- 1.Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
- 2.Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
- 3.Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

### Дополнительная литература:

- 1.Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
- 2.Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

### Учебно-методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02.Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

### Интернет-ресурсы:

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

