



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 1 от «16» сентября 2020г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.6 Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания  
основной образовательной программы высшего образования – программы**

*бакалавриата*

**по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**направленность (профиль): Ресторанный бизнес**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2020**

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.э.н. Соколова А.П.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., доцент Султаева Н.Л.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к дисциплинам обязательной части программы 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Ресторанный бизнес».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществознание.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:  
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) в части:

УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;

УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах;

УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции

ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:

ПКО-5.1. - разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПКО-5.2. - обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;

ПКО-5.3. - организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, структурой, технологиями и управлением сервисной деятельностью в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности.

Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями о содержании, структуре, технологии и управлении сервисной деятельностью в сфере гостеприимства, а также о технологиях обслуживания гостей, и владеющего базовыми умениями применять изученные технологии на практике, в производственной практике, являющейся частью образовательной программы бакалавриата.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определённые навыки для использования их в практической работе, связанной с планированием и проектированием, организацией и контролем сервисной деятельности на предприятиях гостеприимства и ресторанной сферы.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, в том числе: повествовательные лекции, лекции-диалоги, проблемные лекции); практические занятия, в форме: круглых столов, студенческих конференций, семинаров, решения ситуационных задач, тренингов, групповых проектов; презентаций, решение тестовых заданий, выездных практических занятий, самостоятельная работа обучающихся, групповой проект, групповые и индивидуальные консультации). Самостоятельная работа обучающихся проводится в

форме: работы с информационными источниками, подготовки к занятиям, обобщения терминологии, подготовки презентаций.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, представления группового проекта, промежуточная аттестация в форме экзамена (1 семестре).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Основы ресторанного сервиса;
- Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса
- Маркетинг
- Инновации в профессиональной деятельности
- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора их достижения)
1.	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)
	УК-4.1	Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
	УК-4.2	Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах
	УК-4.3	Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
2.	ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:
	ПКО 5.1.	разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
	ПКО 5.2.	обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
	ПКО 5.3.	организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности



### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Ресторанный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Основы ресторанного сервиса;
- Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса
- Маркетинг
- Инновации в профессиональной деятельности
- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144акад. часа.

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>56</b>	<b>56</b>			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	36			
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, <u>экзамен</u>)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
			<b>Экзамен</b>			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>88</b>	<b>88</b>			
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
	з.е.	4	4			

#### Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>14</b>	<b>14</b>			



	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	6			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	6	6			
1.3	Консультации	2	2			
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, <u>экзамен</u> )	2	2			
			Экзамен			
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	130			
3	Общая трудоемкость	час	144	144		
		з.е.	4	4		



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

**Очная форма**

Номер семестра	Неделя	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
				Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
				Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1		Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.			3	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1			2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме студенческой конференции			3	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1			3. Специфика услуг как	1	Лекция-диалог. Содержание подается	2	Практическое занятие,			3	изучение научной и научно-методической



		товара		через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		предусматривающе обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.				базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
4/1		4. Ценность услуги	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающе обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем			4	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
5,6/1		5. Жизненный цикл услуг.	1	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Семинар по вопросам жизненного цикла услуг и товаров.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Сервис как компонент продажи товаров.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов			5	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике



6/1		Контрольная точка 1			1	Аудиторное тестирование				
7,8/1	Основы теории организации обслуживания	7. Поведение потребителей и принятие ими решений	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Решение ситуационных задач			6	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
9,10/1		8. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			7	подготовка презентации по итогам выставки
11,12/1		9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Решение ситуационных задач			5	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
12/1		10. Диагностика профессиональных возможностей	-	-	4	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде				-
12/1			Контрольная			1	Аудиторное			





		точка 2				тестирование				
13,14/1		11. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания в гостеприимстве и ресторанной сфере	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее в режиме круглого стола представление группового проекта по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию.			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		12. Технологии обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	2	Решение ситуационных задач			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
14,15/1		13. Качество обслуживания и производительность.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее решение тестовых заданий			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		14. Профессиональная этика и эстетика в	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо	-	-			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-



		процессе обслуживания гостей и клиентов		открыть, решив проблемную ситуацию						практического материала по заданным вопросам
15/1		<b>Контрольная точка 3.</b>			1	<b>Контрольная работа</b>				
16,17/1		15. Стратегические направления и конкурентоспособность в индустрии гостеприимства и ресторанной сфере.	1		2	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			14	подготовка презентации по итогам выставки
18/1		16. Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов	1	Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.					12	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта
		Консультация студентов		Консультация предполагает работу			2			



				преподавателя со студентами перед экзаменом						
18/1		Контрольная точка 4.			3	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.				
Промежуточная аттестация – 2 часа Экзамен										

**Для заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1.1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	2	Повествовательная лекция	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол								26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
															материала по заданным вопросам
		1.2. Ценность услуги	-		1	Решение ситуационных задач								26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		1.3. Жизненный цикл услуги	-		1	Решение ситуационных задач								26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
	2. Основы теории организации	2.1. Теория организации	2	Лекция-диалог	2	Практическое занятие, предусматривающее								26	Подготовка к практическому занятию



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
	обслуживания	обслуживания.				круглый стол										занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам	
		2.2. Технологии обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов	-		1	Решение ситуационных задач								26		Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам	
Контрольная точка 1 – аудиторное тестирование Контрольная точка 2 – аудиторное тестирование Контрольная точка 3 – контрольная работа Контрольная точка 4 – представление группового проекта																	
Промежуточная аттестация - 2 часа экзамен																	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
			Консультация						2				



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3 часа	<b>Основная литература</b>  1. 1. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=357472">https://znanium.com/catalog/document?id=357472</a>  2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=335952">https://znanium.com/catalog/document?id=335952</a>  3. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=358379">https://znanium.com/catalog/document?id=358379</a>  4. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. <a href="https://www.book.ru/book/926035">https://www.book.ru/book/926035</a>  <b>Дополнительная литература</b>  1. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 179 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=371609">https://znanium.com/catalog/document?id=371609</a>  2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е. Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 417 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=367422">https://znanium.com/catalog/document?id=367422</a>  3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование:
2	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.3/26 часа(ов)	
3	Специфика услуг как товара. 3 часа	
4	Ценность услуги. 4/26 часа(ов)	
5	Жизненный цикл услуг. 6/26 часов	
6	Сервис как компонент продажи товаров. 5 часов	
7	Поведение потребителей и принятие ими решений. 6 часов	
8	Теория организации обслуживания. 7/26 часов	
9	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. Диагностика профессиональных возможностей. 5 часов	
10	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания в гостеприимстве и ресторанной сфере. 5/26 часов	
11	Технологии обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов. 5 часов	
12	Качество обслуживания и производительность. 5 часов	
13	Профессиональная этика и эстетика в процессе	



	обслуживания гостей и клиентов. 5 часов	Бакалавриат). Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=340840">https://znanium.com/catalog/document?id=340840</a>
14	Стратегические направления и конкурентоспособность в индустрии гостеприимства и ресторанной сфере. 14 часов	4. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 4-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 310 с. — Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=358446">https://znanium.com/catalog/document?id=358446</a>
15	Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов . 12 часов	<b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a></li><li>2. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <a href="http://diss.rsl.ru/">http://diss.rsl.ru/</a></li><li>3. "Университетская библиотека": <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a></li><li>4. Научная электронная библиотека e-library: <a href="http://www.e-library.ru/">http://www.e-library.ru/</a></li><li>5. Университетская информационная система России (УИС России): <a href="http://uisrussia.msu.ru/">http://uisrussia.msu.ru/</a></li><li>6. Электронный ресурс издательства Springer: <a href="http://www.springerlink.com/">http://www.springerlink.com/</a></li><li>7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a></li><li>8. Электронная библиотека IQLib: <a href="http://www.iqlib.ru/">http://www.iqlib.ru/</a></li><li>9. Поисковая система yandex.ru</li><li>10. Поисковая система google.com</li><li>11. Поисковая система rambler.ru</li><li>12. <a href="http://www.choicejournal.ru">http://www.choicejournal.ru</a></li><li>13. <a href="http://www.itechmagazine.ru">http://www.itechmagazine.ru</a></li></ol>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы





№ пп	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Содержание компетенции (индикатора их достижения)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора их достижения) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)				
	УК-4.1	Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Темы 4, 7, 8,9,11, 12, 14	Классификацию деловых коммуникаций потребителей гостиничного и ресторанного продукта, модели потребительского поведения, современные технологии обслуживания	Организовать процесс деловой коммуникации при предоставлении и гостиничного и ресторанного продукта	навыками организации обслуживания с применением современных технологий для формирования и предоставления гостиничного и ресторанного продукта, соответствующего требованиям потребителей
	УК-4.2	Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах				
	УК-4.3	Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных				



		различий в формате корреспонденции				
2	ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:				
	ПКО 5.1	разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Раздел 2	производственные технологические процессы обслуживания и операционные процедуры в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности	разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия и предприятия питания	навыками разработки стандартов операционных процедур служб гостиничного предприятия и предприятия ресторанной сферы в соответствии с отраслевыми стандартами
	ПКО 5.2.	обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Раздел 2	процесс разработки стандартов операционных процедур служб гостиничного предприятия и предприятия ресторанной сферы в соответствии с отраслевыми стандартами	разрабатывать методы внедрения разработанных стандартов и регламентов	навыками разработки методов внедрения разработанных стандартов и регламентов
	ПКО 5.3.	организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы	Раздел 2	требования и процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятия питания	организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)	навыками оценки соответствия предприятия питания действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)



		деятельности			предприятия питания	
--	--	--------------	--	--	------------------------	--

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать классификацию деловых коммуникаций потребителей гостиничного и ресторанного продукта, модели потребительского поведения, современные технологии обслуживания. Уметь организовать процесс деловой коммуникации при предоставлении гостиничного и ресторанного продукта. Владеть навыками организации обслуживания с применением современных технологий для формирования и предоставления гостиничного и ресторанного продукта, соответствующего требованиям потребителей.	Аудиторное тестирование, контрольная работа, представление группового проекта	Студент продемонстрировал знание классификации деловых коммуникаций потребителей гостиничного и ресторанного продукта, модели потребительского поведения, современных технологий обслуживания. Студент демонстрирует умение организовать процесс деловой коммуникации при предоставлении гостиничного и ресторанного продукта. Студент демонстрирует владение навыками организации обслуживания с применением современных технологий для формирования и предоставления гостиничного и ресторанного продукта, соответствующего требованиям потребителей.	закрепление способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)
Знать производственно-технологические процессы	Аудиторное тестирование, контрольная работа, представление	Студент продемонстрировал знание производственно-	закрепление способности разрабатывает внутренние



<p>обслуживания и группового проекта операционные процедуры в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности. Уметь разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия и предприятия питания. Владеть навыками разработки стандартов операционных процедур служб гостиничного предприятия и предприятия ресторанной сферы в соответствии с отраслевыми стандартами.</p>		<p>технологических процессов обслуживания и операционных процедур в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности. Студент демонстрирует умение разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия и предприятия питания. Студент демонстрирует владение навыками разработки стандартов операционных процедур служб гостиничного предприятия и предприятия ресторанной сферы в соответствии с отраслевыми стандартами.</p>	<p>стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p>
<p>Знать процесс разработки стандартов операционных процедур служб гостиничного предприятия и предприятия ресторанной сферы в соответствии с отраслевыми стандартами. Уметь разрабатывать методы внедрения разработанных стандартов и регламентов. Владеть навыками</p>	<p>Аудиторное тестирование, контрольная работа, представление группового проекта</p>	<p>Студент продемонстрировал знание производственно-технологических процессов обслуживания и операционных процедур в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности. Студент демонстрирует умение разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на</p>	<p>закрепление способности обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной сферы</p>



<p>разработки методов внедрения разработанных стандартов и регламентов.</p>		<p>уровне подразделения гостиничного предприятия и предприятия питания. Студент демонстрирует владение навыками разработки стандартов операционных процедур служб гостиничного предприятия и предприятия ресторанной сферы в соответствии с отраслевыми стандартами.</p>	
<p>Знать требования и процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятия питания. Уметь организовывать работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятия питания. Владеть навыками оценки соответствия предприятия питания действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Аудиторное тестирование, контрольная работа, представление группового проекта</p>	<p>Студент продемонстрировал знание требований и процедур соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятия питания. Студент демонстрирует умение организовывать работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятия питания. Студент демонстрирует владение навыками оценки соответствия предприятия питания действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на</p>	<p>закрепление способности организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>



		уровне департаментов (служб, отделов).	
--	--	---	--

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение



одного занятия. По решению Ученого совета Высшей школы сервиса, менеджмента и права посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных



	ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Средство оценивания – представление группового проекта*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при представлении группового проекта**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте;</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта;</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	мах 35 баллов
<b>5 баллов</b>	проект не подготовлен;
<b>6– 10 баллов</b>	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
<b>11-15 баллов</b>	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
<b>16-20 баллов</b>	проект подготовлен, но не достаточен по объему
<b>21-26 баллов</b>	проект подготовлен, но отсутствует презентация
<b>27-30 баллов</b>	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
<b>31-35 баллов</b>	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

*Средство оценивания – контрольная работа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в контрольной работе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность</li></ul>





<p>«5»</p>	<p>ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<p>применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает</li></ul>



«3»	ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

**оценочная шкала контрольной работы**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Устный опрос

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы;



<p>«5»</p>	<p>системное и глубокое знание программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>



	легко исправляются по замечанию преподавателя	
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li><li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
7/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Аудиторное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
11/1	Основы теории организации обслуживания	Аудиторное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
16/1	Основы теории организации обслуживания	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 5-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 5 баллов, 75% - 4 балла, 50% - 3 баллов, 25% - 2 баллов, 10% - 1 балла.



17,18/1	Основы теории организации обслуживания	Групповой проект, который предусматривает разработку услуги (на выбор группы), создание его макета, анализ целевой аудитории, варианты позиционирования, оценку качества, план продвижения, маркетинговый анализ рыночной среды, возможность применения коммуникационных технологий, описание ценовой и ассортиментной политики на 5 лет. Проект выполняется поэтапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.	Проект оценивается по 35-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Оценка 5 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 4 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 3 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 2 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.
---------	--	--	---

#### Перечень оценочных средств:

Контрольная точка 1.

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:

- а) Потребительским
- б) Общественным
- в) Распределительным**

2. К профессиональным услугам относят:



- а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
- б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги**
- в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:

- а) государственные (правительственные) услуги**
- б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем
- в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.

4. Услуга государственного сервиса является:

- а) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной
- б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
- в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.**

5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:

- а) государственные и негосударственные
- б) чистые и смешанные
- в) Легитимные и нелегитимные**

6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:

- а) деловые услуги
- б) институциональные услуги
- в) потребительские услуги**

7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:

- а) на человека**
- б) на сознание человека
- в) на нематериальные активы

8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:

- а) на сознание человека
- б) на нематериальные активы**
- в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.

9. Товар – это:

- а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей**
- б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
- в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:



- а) Г. Левит
- б) Ф. Котлер
- в) Дуглас Норт

11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:

- а) первому уровню (стержневая выгода)
- б) второму уровню (базовый товар)
- в) Третьему уровню (ожидаемый товар)

12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить

- а) **постиндустриальное**
- б) индустриальное
- в) доиндустриальное

13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:

- а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
- б) **качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет**
- в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.

14. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:

- а) **является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже**
- б) неосязаем
- в) имеет неопределенность качества

15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:

- а) производство, хранение и распределение отделено от потребления
- б) **производство и потребление осуществляются одновременно**
- в) материализуется в вещи, может накапливаться

16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:

- а) низкую цену
- б) **это то, что я получаю за то, что отдаю**
- в) это то, что я хочу получить от продукта

17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) Это отчужденный от производителя результат труда
- б) Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
- в) **Фактически производство совмещено с потреблением.**

18. Неосязаемость услуги - это

- а) Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- б) Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит





- в) Их нематериальный характер, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.
19. Несохранимость услуг - это:
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
  - Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
  - Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
  - Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- Персонал
  - Технологическое ядро
  - Физическое окружение
  - Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:
- Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
  - процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта
  - Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой
  - Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...
- изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.
  - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
  - защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
  - нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.
  - совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.
25. Товар по замыслу...
- это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.
  - характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.
  - это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.
26. Ключевым отличием услуги от товара не является:

- a. Неосвязаемость
  - b. Неоднородность
  - c. Одновременность производства и потребления
  - d. Поочередность производства и потребления**
  - e. Несохраниемость
27. Услуги делятся на 2 большие группы....
- a. Материальные и нематериальные**
  - b. Материальные и духовные
  - c. Материальные и социально-культурные
  - d. Материальные и идеальные.
28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
  - b. Нематериальность
  - c. Несохраниемость
  - d. Неосвязаемость
  - e. Непостоянство
  - f. Все ответы верны.**
29. К типу потребительских услуг относится:
- a. Консалтинговые услуги
  - b. Услуги кабельного телевидения
  - c. Услуги, предоставляемые в ателье.**
30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - невещественности:
- a. Осязаемые действия направленные на тело человека
  - b. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы**
  - c. Осязаемые действия направленные на вещь
  - d. Неосязаемые действия направленные на сознание человека
  - e. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
  - f. Все ответы верны.

### Контрольная точка 2.

1. К профессиональным услугам относятся:
  - a) консалтинговые;**
  - b) транспортные;
  - c) страховые;**
  - d) образование.
  
2. Идеальная услуга – это:
  - a) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;
  - b) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;
  - c) абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;**
  - d) всё вышеперечисленное.
  
3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:
  - a) профессиональной;
  - b) творческой;**
  - c) идеальной;
  - d) нет правильного ответа.



4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:
- стиль общения продавца и покупателя;
  - личные потребности клиента;**
  - цена услуги;
  - внешние коммуникации.
5. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента относится:
- персонал;**
  - технологическое ядро;
  - физическое окружение;**
  - всё вышперечисленное.
6. Расположите контактные зоны (от 0 до 3) в порядке увеличения зоны непосредственного контакта:
- сжатая контактная зона;
  - скрытая контактная зона;
  - контактная зона, разделенная пространством;
  - контактная зона, разделенная стойкой.
- Ответ: b-0, a-1, d-2, c-4

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- Это отчужденный от производителя результат труда;
  - Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
  - Фактически производство совмещено с потреблением;**
  - Производство может быть удалено от потребителя.

8. Неосвязаемость услуги – это:
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;**
  - Возможность оценить качество после определенных операций.

#### 9. Услуга-это...

- изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
- комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
- защита стандарта обслуживания;
- продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.

#### 10. Потребности –это...

- нехватка чего-либо;

- b. **нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;**
  - c. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);
  - d. желание клиента обменять товар на деньги.
11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:
- a. Неосязаемость
  - b. Неоднородность
  - c. Одновременность производства и потребления
  - d. **Поочередность производства и потребления**
  - e. Несохраниемость
  - f. все ответы неверны
  - g. все ответы верны
12. Услуги делятся на 2 большие группы:
- a. **Материальные и нематериальные**
  - b. Материальные и духовные
  - c. Материальные и социально-культурные
  - d. Материальные и идеальные.
13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
  - b. Нематериальность
  - c. Несохраниемость
  - d. Непостоянство качества
  - e. **Все ответы верны.**
14. К группе потребительских услуг относятся:
- a. Консалтинговые услуги
  - b. Услуги телевидения
  - c. **Услуги, предоставляемые в ателье.**
15. Выберите услуги, которые являются идеальными:
- a. Услуги такси
  - b. Услуги стоматолога
  - c. **Таких услуг не существует**
  - d. Услуги американской модели ведения бизнеса
16. Материальные услуги направлены на:
- a. Формирование отдельных требований потребителей
  - b. **Удовлетворение материальных потребностей**
  - c. Удовлетворение духовных потребностей
  - d. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.
17. Непроизводственные услуги – это:
- a. Транспортировка грузов
  - b. Техническое обслуживание оборудования
  - c. **Услуги здравоохранения, культуры**
  - d. Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий обслуживания.



18.К некоммерческим услугам относят:

- a. Услуги предприятий туризма и отдыха
- b. Услуги организаций общественного питания
- c. **Услуги благотворительных фондов**
- d. Услуги реставрационных мастерских и театров.

19.Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- a. **Государственными**
- b. Идеальными
- c. **Смешанными**
- d. Чистыми

20.Контактная зона – это:

- a. Любое место, где производится услуга
- b. Место, где услуга может храниться
- c. **Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**

21.Контактной зоной может считаться:

- a. **Стойка администратора в гостинице**
- b. Цех по ремонту оборудования
- c. Строительная площадка
- d. Торговая площадка интернет-магазина

22.Контактной зоной не является:

- a. **Зона ремонта бытовой техники**
- b. Рабочее место парикмахера
- c. Рабочее место стоматолога
- d. **Работа инженера по наладке оборудования.**

23. Какого типа личности не существует:

- a) круг;
- b) **ромб;**
- c) зигзаг;
- d) квадрат;
- e) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает...

- a) **степень контакта производителя и потребителя услуги;**
- b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
- c) время контакта производителя и потребителя услуги;
- d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

- a. Конъюнктура рынка
- b. Эластичность спроса
- c. **Платежеспособный спрос**
- d. Специализированный спрос.

26. Сфера услуг представляет собой:

- a) Первичный сектор экономики



- b) Вторичный сектор экономики
- c) **Третичный сектор экономики**
- d) Рыночную инфраструктуру.

27. К компонентам ценности услуги относятся:

- a. время
- b. воспринимаемое качество
- c. основная и дополнительная услуга (возможность получения)
- d. сенсорные раздражителя
- e. цена в стоимостном выражении
- f. **все ответы верны**

28. К компонентам неденежной цены относят:

- a) время поиска услуги, ожидания и выполнения;
- b) психологические траты;
- c) физические усилия;
- d) **сенсорные раздражители;**
- e) личный опыт персонала.

29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:

- a. Услуги такси
- b. Услуги стоматолога
- c. **Таких услуг не существует**

30. Распределительные услуги включают:

- a. Массовые коммуникации
- b. **Услуги транспорта, торговли, связи**
- c. Консалтинг, инжиниринг.

### **Контрольная точка 3.**

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере ресторанного сервиса.
6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?
7. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
8. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
9. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?
10. Где потребитель скорее рискует столкнуться с незтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
11. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.



#### **Контрольная точка 4.**

Тематика групповых проектов

1. Сервисная деятельность как часть культуры России.
2. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.
3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности.
4. Анализ реформирования сферы услуг в России.
5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
6. Анализ особенностей развития сферы ресторанных услуг в СССР и современной России.
7. Эволюция услуг питания и их влияние на становление общества.
8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.
9. Современный ресторанный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
10. Этика и этикет сервиса в ресторанной отрасли. Анализ основных правил.
11. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
12. Закон о защите прав потребителей (туристов). Анализ судебной практики России и зарубежья.
13. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, туризме, гостиничном деле, ресторанном обслуживании и т.д.)

#### **Вопросы к экзамену.**

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
2. Технологические уровни развития человечества.
3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Европы.
5. Услуги в средневековом обществе России.
6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.
7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и сервисная деятельность.
8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой туризма.
9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
10. Понятие услуги. Виды услуг.
11. Услуги социального пакета.
12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
15. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
17. Особенности рынка услуг.
18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
19. Сервисная политика стран Европы и США.



20. Сервисная политика России.
21. Законодательная и нормативная базы сервиса.
22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
25. Основные варианты организации системы сервиса.
26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в туризме.
27. Региональные аспекты туристского сервиса.
28. Проблемы ресторанной отрасли и перспективы развития.
29. Понятие деловой репутации.
30. Культура сервиса.
31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
33. Эстетические компоненты ресторанной сферы.
34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере питания.
35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
37. Модель ценности услуги.
38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
39. Качество обслуживания и производительность.
40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
41. Формы коммуникации в ресторанной деятельности.
42. Роль и значение невербальных способов общения.
43. Международный обмен услугами.
44. Интернет -сервис в современном обществе.
45. Информационные технологии сервисной деятельности.
46. Психологическая культура сервиса.
47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области ресторанного и гостиничного бизнеса.

#### Виды практических занятий:

- Круглый стол,





- Студенческая конференция,
- Решение ситуационных задач,
- Выездные практические занятия,
- Психологический тренинг

### **Практическое занятие 1.**

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: **Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.

Цель занятия: В процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «культура сервиса» и др.

Практические навыки: навыки определения отличительных особенностей услуг в сравнении, например, с товаром – их неосвязаемость, изменчивость по качеству, невозможность их хранения; также важно усвоить принципы и отличительные признаки сервисной деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Сфера услуг в общественном разделении труда.
3. Функции сферы услуг.
4. Понятие "услуга".
5. Особенности рынка услуг.
6. Состав отраслей сферы услуг.
7. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
8. Факторы развития сферы услуг.

### **Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: «Семинар-конференция»

Тема и содержание занятия: **Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.**

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
2. Задачи современного сервиса.
3. Усиление роли ресторанного бизнеса в современной экономике. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервис.
4. Фирменный сервис и его преимущества.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.

Цель занятия: изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы

Практические навыки: закрепить знания особенности проектирования сервисной деятельности

### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Специфика услуг как товара.

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.



Представить презентацию доклада:

1. Покупательский риск в сфере отечественных услуг.
2. Рынок ресторанных услуг и его особенности.

Цель занятия: изучить особенности развития ресторанного сервиса в России и за рубежом, представить отчет о проделанной работе.

Практические навыки: понимать специфические особенности сервиса, получение навыков использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

#### **Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Ценность услуги.

Цель занятия: изучить различные подходы к оценке услуг.

Написать эссе, посвященное системе предоставления ресторанного и других сервисов в РФ.

Практические навыки: закрепить знания о ценности услуг, поведении потребителей, критериях качества информации в развитии постиндустриального общества.

#### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: семинар-конференция

Тема и содержание занятия: Жизненный цикл услуги

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
2. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
3. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области ресторанного сервиса.

Цель занятия: изучить особенности жизненного цикла услуг и товаров.

Практические навыки: понимать и анализировать процессы, связанные с развитием услуг.

#### **Практическое занятие 6**

Вид практического занятия: семинар- заслушивание

Тема и содержание занятия: Сервис как компонент продажи товаров.

Задание для семинарского занятия:

Составить презентацию на тему «Современный сервис в коммерции». Задание предполагает анализ одной из современных компаний с раскрытием всех особенностей обслуживания потребителей в процессе продажи товара». Презентация состоит из 10-15 слайдов.

Цель занятия: изучить сервисные технологии в процессе продажи товаров.

Практические навыки: владеть способностью понимать и анализировать взаимосвязь обслуживания и торговли.

#### **Практическое занятие 7,8**

Вид практического занятия: case-study/ Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Поведение потребителей и принятие ими решений

Персонализированное предложение сервисного продукта позволяет выделить наиболее важные с точки зрения сервисологии аспекты раскрывающие особенности потребления:



- персонафикация осуществляется за счет изменения отдельных материальных и нематериальных компонентов продукта, но не предполагает изменения базового продукта или его идеи;
- адаптированные характеристики формируются только с участием потребителя;
- персонафикация может осуществляться только за счет сервиса.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести фундаментальные знания о поведении потребителя, потребностях в разных исторических эпохах

Практические навыки: изучить концептуальные основы сервисологии и рассмотреть аспекты современного потребления; освоение навыков использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

### **Практическое занятие 8,9**

Вид практического занятия: интерактивное выездное занятие

Тема и содержание занятия: Теория организации обслуживания. Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.
5. Какие классификации клиентов Вы знаете?
6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?

Цель занятия: изучить психотипы клиентов и особенности обслуживания клиентов в сфере обслуживания.

Практические навыки: навыками проектирования различных вариантов обслуживания

### **Практическое занятие 9,10**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.
2. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

Цель занятия: изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями



### **Практическое занятие 10,11**

Вид практического занятия: психологический тренинг личностного роста

Тема и содержание занятия: Диагностика профессиональных возможностей

Цель занятия: диагностика профессиональных возможностей студентов с составлением личной карты

Практические навыки: владеть навыками коммуникативного характера; освоение навыков использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

### **Практическое занятие 12,13**

Вид практического занятия: круглый стол

Цель занятия: рассмотреть основные методы предоставления услуг

Тема и содержание занятия: Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания в гостеприимстве и ресторанной сфере обслуживания.

Подготовка и представление презентации к докладу:

1. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зеппел, И. Дж. Гутман и др.).
2. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

Цель занятия: изучить этапы обслуживания

Практические навыки: использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

### **Практическое занятие 14**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Технологии обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов

Цель занятия: изучить технологии обслуживания гостей и клиентов гостиниц и ресторанов в современных социально-экономических условиях.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями, использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

### **Практическое занятие 15,16**

Вид практического занятия: Решение тестовых заданий

Тема и содержание занятия: Качество обслуживания и производительность.

### **Практическое занятие 17**

Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки, работа в группе



Тема и содержание занятия: Стратегические направления и конкурентоспособность в индустрии гостеприимства и ресторанной сфере.

Цель занятия: разработать и описать процесс персонализации продукта (на примере). Представить графическую модель.

Практические навыки: закрепление знаний особенности проектирования сервисной деятельности; владеть навыками формирования продукта и отношений с потребителями; использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

### **Практическое занятие 18**

Вид практического занятия: семинар-заслушивание

Тема и содержание занятия: контрольная точка 4

деятельности. Практическое занятие, предусматривающее представление результатов разработки группового проекта в группах.

Цель занятия: продемонстрировать знания, полученные на лекционных занятиях

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями; навыков использования знаний по теме для обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса (ПКО-5)

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

#### **8.1. Основная литература**

1. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=357472>
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=335952>
3. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358379>
4. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926035>

#### **8.2. Дополнительная литература**



1. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 179 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371609>
2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е. Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 417 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367422>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=340840>
4. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 4-е изд. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 310 с. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358446>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
5. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
6. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
8. Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>
9. Поисковая система yandex.ru
10. Поисковая система google.com
11. Поисковая система rambler.ru
12. <http://www.choicejournal.ru>
13. <http://www.itechmagazine.ru>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных сервисных центров «Сервисбокс»  
<https://www.servicebox.ru/>
4. Профессиональная база данных «Российский бизнес-портал «BazaRF.ru»  
<http://www.baza-r.ru/enterprises>
5. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант +  
<http://www.consultant.ru>
6. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)



Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность в гостиничном и ресторанном деле» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая - совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Сервисная деятельность в гостиничном и ресторанном деле» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

*Вводная лекция* намечает основные проблемы курса в целом или его раздела. В нее включаются «ключевые» вопросы, понимание которых позволяет лучше усвоить материал последующих тем или самостоятельно разобраться в нем;

*Лекции – диалог*, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

*Проблемная лекция*. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения;

*Академическая лекция* - это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы. Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность в гостиничном и ресторанном деле» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и



коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» используются следующие виды практических занятий:

#### **1.Метод «Круглый стол»**

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу.

"Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно провести консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

**2.Групповой проект.** Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

Преподаватель распределяет роли в своей группе, чтобы каждый принял в исследовании, оформлении и обсуждении результатов самое активное участие.

**3. Case-study/Решение ситуационных задач** - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

**4. Выездное занятие** - Выездным является организованное мероприятие, проводимое за территорией университета, с целью проведения научно-исследовательских работ, воспитательных мероприятий, посещения учреждений образования, культуры, здравоохранения, для организации других культурно-досуговых, образовательных и оздоровительных форм деятельности, а также различных видов занятий по учебным программам ВУЗа.

#### **5. Семинар**

#### **6. Психологический тренинг**





## 7. Презентация

## 8. Решение тестовых заданий.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Сервисная деятельность в гостиничном и ресторанном деле», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Сервисная деятельность в гостиничном и ресторанном деле» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

### Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ: предусматривает следующие виды работ: изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС, подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам, подготовка презентации по итогам выставки, подготовка презентации для финальной защиты группового проекта.

## 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Сервисная деятельность в гостиничном и ресторанном деле» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного	учебная аудитория, специализированная учебная мебель



типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	ТСО: видеопроекторное оборудование Доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска