

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

Факультет «Менеджмент спортивной и туристской индустрии»  
Кафедра Менеджмент спортивной и туристской индустрии

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры Менеджмент спортивной  
и туристской индустрии

Протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

№ \_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.2.2 Сервисная деятельность**

---

по направлению подготовки

38.04.02 – Менеджмент

Направленность (профиль) "Управление туристско-рекреационными  
кластерами и территориями"

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очная

Год набора 2018 г.

Москва, 2018 г.

**Автор(ы)—составитель(и):**

**Быковников Илья Леонидович, ст. преподаватель**

**Заведующий кафедрой**

**к.э.н., доцент М. Ю. Белякова**

**Менеджмент спортивной**

**и туристской индустрии**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

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

1.1. Дисциплина «Сервисная деятельность» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями	ПК-6.2	способность формирования умений в использовании знания сервисной деятельности для решения стратегических задач.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-6.2	на уровне знаний: как управлять спортивными организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;
	на уровне умений: разрабатывать корпоративную финансовую стратегию представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада.
	на уровне навыков: современными методами управления финансами в спортивных организациях

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.		
	Всего	Семестр	
		2	3
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	24		24

лекционного типа (Л)		8		8
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		16		16
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		84		84
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен		Экзамен
	час.	36		36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		144/4		144/4

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.2.2«Сервисная деятельность» осваивается во 3 семестре очной формы обучения, общая трудоемкость –4 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.Б.2 «Управленческая экономика».

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

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации* **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/Э О, ДОТ *	ЛР/ ЭО, ДО Т*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Становление и развитие сервисной деятельности, особенности ее научного анализа.	17	1		6		10	Реферат, Диспут
Тема 2	Классификация услуг.	19	2		7		10	Реферат, Диспут
Тема 3	Государственное регулирование сервисной деятельности	17			7		10	Реферат, Диспут
Тема 4	Структура и классификация сервисной деятельности.	19	2		7		10	Реферат, Диспут
Тема 5	Виды менеджмента	18	1		7		10	Реферат,

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма
	на сервисном предприятии.							Диспут
Тема 6	Общая оценка эффективности сервисного предприятия.	18	2		6		10	Реферат, Диспут
Промежуточная аттестация		36						Экзамен
<b>Всего:</b>		<b>144</b>	<b>8</b>		<b>40</b>		<b>60</b>	

Примечание:

\* – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

\*\* - разработчик указывает необходимые формы текущего контроля успеваемости: эссе (Эс), коллоквиум (Кол).

\*\*\* - разработчик указывает необходимые формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Становление и развитие сервисной деятельности, особенности ее научного анализа.	Природа и характер сервисной деятельности. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Специфика рынка услуг. Особенности сферы услуг. Специфика сервисной деятельности – как форма удовлетворения потребностей человека. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса.
Тема 2	Классификация услуг.	Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. Сущность современной сервисной деятельности как особого вида взаимодействия производителей и потребителей услуг.
Тема 3	Государственное регулирование сервисной деятельности	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Качество услуги.
Тема 4	Структура и классификация сервисной деятельности.	Выделение разных типов, форм и разновидностей сервиса по разным основаниям и критериям. Роль логистики в анализе различных ресурсных единиц сферы услуг. Классификация сервиса в практике государственного регулирования сферы услуг в России и в ряде зарубежных стран. Различные классификации сервисной деятельности научно-теоретического плана.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Виды менеджмента на сервисном предприятии.	Разновидности менеджмента на предприятии обслуживания. Общий менеджмент и его задачи. Развитие маркетинга, рекламы, публичных отношений как способов управления сервисным предприятием и вид реагирования на потребительский спрос, изменение экономической конъюнктуры.
Тема 6	Общая оценка эффективности сервисного предприятия.	Разные теоретические и практические подходы к определению общей эффективности работы предприятия сервиса. Ресурсно-затратный подход; его исходные цели, задачи, технологии реализации. Роль экономического анализа в данном подходе.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Финансовый менеджмент в туристской индустрии» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Становление и развитие сервисной деятельности, особенности ее научного анализа.	Реферат, Диспут
Тема 2	Классификация услуг.	Реферат, Диспут
Тема 3	Государственное регулирование сервисной деятельности	Реферат, Диспут
Тема 4	Структура и классификация сервисной деятельности.	Реферат, Диспут
Тема 5	Виды менеджмента на сервисном предприятии.	Реферат, Диспут
Тема 6	Общая оценка эффективности сервисного предприятия.	Реферат, Диспут

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): экзамен в виде устного опроса с разбором типовых ситуаций.

##### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

###### Темы рефератов по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.

2. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
  3. Функции сферы услуг.
  4. Структура сферы услуг
  5. Классификации типов и видов услуг.
  6. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
  7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
  8. Понятие «сервисное общество».
  9. Становление и развитие науки о сервисе - сервисологии.
  10. Этапы развития сферы услуг в России.
  11. Развитие сервисной деятельности на различных этапах истории России.
  12. Общероссийский классификатор услуг населению»
  13. Государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг общественного питания
  14. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
  15. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля» N 92975-5
  16. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями)
  17. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг
  18. Современные направления в повышении качества услуг
  19. Подготовка рефератов по темам:
  20. Маркетинг в сфере услуг общественного питания
  21. Мерчандайзинг в сфере услуг общественного питания
  22. Сетевой маркетинг в сфере услуг
  23. Теневой сервис в сфере услуг
  24. Жизненный цикл сервисных услуг
  25. Конкуренция и конкурентные стратегии на рынке услуг
  26. Методы оценки конкурентноспособности сервисных услуг
  27. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса
  28. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.
- Прогрессивные формы обслуживания».

Объем реферата не должен быть менее 10, но не более 15 страниц текста, включая титул и список литературы.

#### **Вопросы к диспуту:**

1. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
2. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
3. Функции сферы услуг.
4. Структура сферы услуг
5. Классификации типов и видов услуг.
6. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Понятие «сервисное общество».
9. Становление и развитие науки о сервисе - сервисологии.
10. Этапы развития сферы услуг в России.
11. Развитие сервисной деятельности на различных этапах истории России.
12. Общероссийский классификатор услуг населению»



13. Государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг общественного питания
14. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
15. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля» N 92975-5
16. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями)
17. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг
18. Современные направления в повышении качества услуг
19. Подготовка рефератов по темам:
20. Маркетинг в сфере услуг общественного питания
21. Мерчандайзинг в сфере услуг общественного питания
22. Сетевой маркетинг в сфере услуг
23. Теневой сервис в сфере услуг
24. Жизненный цикл сервисных услуг
25. Конкуренция и конкурентные стратегии на рынке услуг
26. Методы оценки конкурентноспособности сервисных услуг
27. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса
28. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.
29. Прогрессивные формы обслуживания».

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями	ПК-6.2	способность формирования умений в использовании знания сервисной деятельности для решения стратегических задач.

##### **4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.**

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-6.2	Знает основы сервисной деятельности.	Применил основы сервисной деятельности.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	<p>Знает специфику деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека.</p> <p>Знает стандарты сервисного обслуживания.</p> <p>Изучил роль современных инновационных технологий в создании услуг в сфере туристского обслуживания.</p>	<p>Применил современные инновационные технологий в создании услуг в сфере туристского обслуживания.</p> <p>Овладел спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека.</p> <p>Применил стандарты сервисного обслуживания</p>

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

##### **Примеры вопросов к экзамену по дисциплине.**

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Различные направления и типы сервисной деятельности. Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений.
2. Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги.
3. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности.
4. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе.
5. Виды услуг, конфликтующие с общественным мнением. Законодательно запрещенные разновидности услуг.
6. Место сферы услуг в современной экономике.
7. Особенность услуги как фактора удовлетворения потребностей человека
8. Сервисный продукт: определение, составные компоненты, проектирование и внедрение.
9. Сервисные технологии: сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг.
10. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия.
11. Возрастание информационных технологий в сфере услуг и на сервисном предприятии.
12. Различные формы обслуживания; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса.
13. Индустрия сервиса: сущность, составные части, развитие в современной России.
14. Новые особенности организации бизнеса и развития сервисных технологий в процессах международного обмена услугами.
15. Роль предпринимательских цепей в развитии некоторых сегментов сферы услуг.

16. Значение крупного, среднего и малого бизнеса в развитии сферы услуг в разных странах.
  17. Особенности развития предприятий среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России.
  18. Качество услуг, показатели качества, управление качеством.
  19. Особенности безопасности услуг в разных сегментах сервиса и на разных сервисных предприятиях.
  20. Процедуры стандартизации, лицензирования и сертификации услуг в РФ
  21. Сущность и составные компоненты культуры обслуживания.
  22. Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия.
  23. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.
  24. Назначение, природа и разновидности сервисных инноваций.
  25. Инновационный менеджмент сервисного предприятия.
  26. Особенности общего менеджмента на сервисном предприятии.
  27. Типы и элементы организационной структуры сервисного предприятия.
  28. Повышение эффективности работы разных подразделений сервисного предприятия.
  29. Специфика производственного менеджмента на разных типах сервисных предприятий.
  30. Кадровый менеджмент сервисного предприятия.
  31. Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг.
  32. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов.
  33. Правовые, административные и моральные требования, предъявляемые к процессам обслуживания потребителей.
  34. Социальные и социально-психологические аспекты взаимодействия персонала сервисного предприятия с клиентами.
  35. Права потребителей в соответствии с законодательством разных стран и отечественным законодательством.
  36. Философия сервиса: в масштабах отрасли, в деятельности менеджмента предприятия, на уровне принципов работы персонала.
  37. Маркетинговая служба на сервисном предприятии: сущность, функции, виды деятельности.
  38. Специфика рекламы сервисных продуктов и услуг.
  39. Позиционирование услуги, сервисного продукта на потребительском рынке.
- Разные подходы к определению общей эффективности работы сервисного предприятия.

#### **Шкала оценивания студента**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
5, «отлично»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</li> <li>– Знает основы процесса подготовки к проведению маркетинговых исследований, планирования дизайна исследования и основные методы исследований;</li> <li>– Умеет использовать графический и количественный</li> </ul>

	<p>анализ результатов маркетинговых программ, как основу оперативной корректировки таких программ в случае их неэффективности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Владеет средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления</li> </ul>
4, «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</li> <li>– Знает основы процесса подготовки к проведению маркетинговых исследований, планирования дизайна исследования и основные методы исследований;</li> <li>– Умеет использовать графический и количественный анализ результатов маркетинговых программ, как основу оперативной корректировки таких программ в случае их неэффективности;</li> </ul>
3, «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</li> <li>– Знает основы процесса подготовки к проведению маркетинговых исследований, планирования дизайна исследования и основные методы исследований;</li> </ul>
2, «неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</li> </ul>

#### 4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Занятия по дисциплине «Сервисная деятельность» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с расчетом основных показателей, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных вопросов в сфере исследовательской деятельности.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- ☐ учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- ☐ степень усвоения теоретических знаний;
- ☐ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- ☐ результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на дискуссиях, диспутах, круглых столах, кейс-методах, проектах.

Оценивание работы студента на семинарских занятиях осуществляется по следующим критериям:

- ☐ «Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- ☐ «Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.
- ☐ «Удовлетворительно» – ответы на семинарах отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- ☐ «Неудовлетворительно» – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

#### **Критерии оценки рефератов:**

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает: полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. В процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы. Выбраны адекватные цели научный подход, методы, процедуры. Они в значительной степени реализованы в работе. Выводы имеют наглядный и проверяемый характер. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится: полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников. Выбраны и обоснованы применяемые научные подходы, методы и процедуры. Полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Оценка **«отлично»** предполагает: полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и подробно описаны применяемые в работе научные подходы, методы и процедуры. Содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы, исследовательская часть (в курсовой работе) выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Текст эссе оценивается 1 – 5 баллов.

Баллы снижаются за: не соответствие заявленных целей и задач теме изучения; ошибках в определении объекта и предмета изучения, не достижение поставленных целей, погрешности в оформлении.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Студент допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

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

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим и лабораторным занятиям:

- внимательно прочитайте материал, относящийся к данному семинарскому /лабораторному занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским /лабораторным занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского /лабораторного занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами семинарских /лабораторных занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность: учебное пособие, г. Самара Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014 – 64с.
2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие, г. Москва Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012 – 220с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник, г. Москва Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015 - 284с.

### ***9.2.Дополнительная литература***

1. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие, г. Москва Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012 – 233с.
2. Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие, г. Москва Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014 – 208с.
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие, г. Москва Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012 – 208с.
4. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: учебное пособие, г. Краснодар Южный институт менеджмента, 2006 – 167с.

### ***9.3.Интернет ресурсы***

[http:// www. ko.ru/rubrics/19](http://www.ko.ru/rubrics/19) – Журнал «Компания»;  
[http://www. kommersant.ru/sf/](http://www.kommersant.ru/sf/) - Журнал «Секреты фирмы»;  
[http://www. pwc.ru/ru](http://www.pwc.ru/ru) – Сайт компании PwC;  
<http://expert.ru/> - Журнал «Эксперт»;  
[http:// www. businesspress.ru](http://www.businesspress.ru) - Деловая пресса;  
[http:// www. garant.ru](http://www.garant.ru) - Гарант;

Информационно-справочная система «Консультант Плюс»;  
http:// www. rbc.ru – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера).

#### **9.4. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и справочных систем**

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
3. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.biznes-karta.ru](http://www.biznes-karta.ru) / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. [www. rbs.ru](http://www.rbs.ru) / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. [www.aport.ru](http://www.aport.ru) / - Поисковая система
7. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
8. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
9. [www.businesslearning.ru](http://www.businesslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.



Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»