

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Бардирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.07.2023 10:48:28
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f6289dc98813e502697764

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Модуль «Основы гостиничного дела»

по дисциплине

Б1.О.07.04.Сервисная деятельность

Направление подготовки

43.03.03-"Гостиничное дело"

Профиль подготовки

"Гостиничная деятельность"

Квалификация выпускника

уровень образования

Бакалавр

форма обучения

заочная

Год приема -2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.07.04 «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Сервисная деятельность» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» изучается на 1 курсе.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ПКО-5; УК-5

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ПКО-5. Способен Обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	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	Знать: . Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности Уметь: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы Владеть: Организует работу по

	<p>общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<p>подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.</p> <p>УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p>УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p> <p>УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p>	<p>Знать: Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.</p> <p>Уметь: Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p>Владеть: Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p>

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108/3 з.е. (академ. часов)

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно	Заочно
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем	X	108/3
4.1.1. аудиторная работа	X	8/0,2
в том числе:	X	
лекции	X	2/0,5

практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	X	6/0,16
лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	X	91/2,5
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену	X	9/0,25

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах) 1 семестр							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
		Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,16	X	X	X	28/0,7
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9/0,25	X		X		X		X	X
	Итого:	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,16	X		X	91/2,5

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) (для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)
1.	Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт

2.	Тема 2. История развития сервисной деятельности	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах
3.	Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России
4.	Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности.	Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
5.	Тема 5. Сфера услуг и ее особенности функционирования	Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги . Ценность услуги.
6.	Тема 6. Основы организации сервисной деятельности	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания
7.	Тема 7. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	Показатели качества услуги Качество услуг и обслуживания Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания
8.	Тема 8. Этика и психология сервисной деятельности	Профессиональное поведение и этикет Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2.	Тема 2. История развития сервисной деятельности	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4.	Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
5.	Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

6.	Тема 6. Основы организации сервисной деятельности	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
7.	Тема 7. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
8.	Тема 8. Этика и психология сервисной деятельности	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

3.1.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.2. Основная и дополнительная литература

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанной литературы Аудит./самост.	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой (5гр./4гр.)x100%)
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный //	8/91	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html	100%
2	<i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517896	100%

3	<i>Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511181	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: http://urait.ru/bcode/489283	100%
Дополнительная литература						
1	<i>Стахова, Л. В.</i> Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519853	100%
2	<i>Березовая, Л. Г.</i> История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/530663	100%

3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная	Стандартное оборудование (учебная	Уч. корпус №

аудитория - ауд.	мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГУУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. История развития сервисной деятельности	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности.	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6. Основы организации сервисной деятельности	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом

7.	Тема 7. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
8.	Тема 8. Этика и психология сервисной деятельности	ПКО-5; УК-5	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	x	x	x
	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

Обязательным условием допуска студента к итоговой аттестации является удовлетворительное или успешное прохождение промежуточной аттестации в течение семестра.

4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

Примерные вопросы для тестирования

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень [развития экономики](#) и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - a) спрос;
 - b) потребность;

- с) мотивация.
- 8. Отличительными особенностями услуг являются:
 - а) неразрывность производства и потребления услуги;
 - б) несохраняемость услуг;
 - с) незабываемость услуг.
- 9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
 - а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - б) предоставление информации клиенту;
 - с) оказание услуги клиенту.
- 10. Сервисная деятельность – это:
 - а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - б) управление предприятием сферы сервиса (например, [автосервисом](#), банком);
 - с) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
- 11. Услуга обладает следующими качествами:
 - а) способность к хранению и транспортировке;
 - б) неотделимость от своего источника;
 - с) неизменностью качества.
- 12. К некоммерческим услугам относят:
 - а) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - б) услуги организаций [общественного питания](#);
 - с) услуги благотворительных фондов.
- 13. Целью сервисной деятельности является:
 - а) удовлетворение человеческих потребностей;
 - б) [исследование рынка](#) услуг;
 - с) производство услуг.
- 14. Контактной зоной не является:
 - а) зона ремонта [бытовой техники](#);
 - б) рабочее место парикмахера;
 - с) рабочее место [стоматолога](#).
- 15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
 - а) бесконтактным;
 - б) формальным;
 - с) бесплатным.
- 16. Физические потребности это потребности в:
 - а) в общественной деятельности,
 - б) во сне;
 - с) в творческой деятельности.
- 17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - а) бесконтактное обслуживание;
 - б) фирменное обслуживание;
 - с) неформальное обслуживание.
- 18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 - а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - с) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
- 19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
 - а) 0 – 45см;

- b) 45 – 120 см;
 - c) 120 – 400 см.
20. Франчайзинг это:
- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- a) социальный статус;
 - b) выгода;
 - c) мотив.
22. Характеристика услуг:
- a) неопределенность качества;
 - b) могут накапливаться;
 - c) передача собственности.
23. Характеристика товаров:
- a) неоднородность;
 - b) индивидуальность;
 - c) осязаемость.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:
- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:
- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - b) соответствие техническим условиям и стандартам;
 - c) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Вариант №2

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- a) жилищно-коммунальные услуги;
 - b) научно-исследовательские услуги;
 - c) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- a) материально-преобразовательная;
 - b) исследовательская;
 - c) потребительская (пользовательская);
3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
- a) Резервирование столиков;
 - b) Вызов такси;
 - c) Кондиционирование воздуха;

4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
- материально-преобразовательной деятельности;
 - познавательной деятельности;
 - ценностно-ориентационной деятельности;
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
- потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 - физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
 - потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
- контактная зона;
 - зал ожидания;
 - комната для посетителей.
7. В чем заключается несохраняемость услуг:
- 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;
 - они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- неосвязаемость услуг;
 - неразрывность производства и потребления услуги;
 - незабываемость услуг.
9. Обслуживание это:
- деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - оказание услуги потребителю;
 - комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
- это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - предпродажное и гарантийное обслуживание.
11. Производственные услуги – это:
- услуги банков, [страховых компаний](#);
 - [инжиниринг](#), обслуживание оборудования, лизинг;
 - пассажирский транспорт, торговля, образование.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- государственными;
 - идеальными;
 - смешанными.
13. Контактная зона – это:
- любое место, где производится услуга;
 - место, где услуга может храниться;
 - определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- a) поиск понимания;
 - b) призыв к совести;
 - c) жалоба.
15. Социальные потребности это потребности в:
- a) в самовыражении;
 - b) в познании,
 - c) в жилье.
16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) обслуживание на дому;
 - b) индивидуальное обслуживание;
 - c) письменное обслуживание.
17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
 - c) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..
- a) 0 – 45см;
 - b) 45 – 120 см;
 - c) 120 – 400 см.
19. Франчайзинг это:
- a) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
 - c) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
20. Качество услуг тесно переплетается:
- a) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
 - b) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
 - c) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.
21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- a) референтные группы;
 - b) комфорт;
 - c) престиж.
22. Характеристика услуг:
- a) деятельность, процесс;
 - b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - c) получает только один покупатель единожды.
23. Характеристика товаров:
- a) потребитель участвует в производственном процессе;
 - b) производство и потребление осуществляются одновременно;
 - c) передача собственности.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:
- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b) соответствие техническим условиям и стандартам;
- c) продукт человеческой деятельности.

Критерии оценивания результатов тестирования

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

4.2.2. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение

Примерная тематика докладов:

1. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова.
2. Понятие «сервисная деятельность».
3. Понятие «культура сервиса».
4. Понятие «услуга».
5. Основные группы услуг и их характеристики.
6. Компоненты качества услуги.
7. Принципы современного сервиса.
8. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
9. Периодизация истории сервисной деятельности в России.
10. Сфера сервиса в России во второй половине 19-начале 20 века.
11. Особенности сферы сервиса в Советской России.
12. Позитивные и негативные тенденции в развитии сферы сервиса в 90-е гг. 20 века и в начале 3-го тысячелетия.
13. Виды сервисной деятельности.
14. Учреждения и организации сферы сервиса в России.
15. Производственные объединения в сфере сервисной деятельности.
16. Конкуренция в деятельности предприятия сферы сервиса.
17. Значение репутации предприятия сферы сервиса.
18. Понятие «индустрия сервиса».
19. Понятие «инфраструктура сервиса».
20. Разновидности услуг и их характеристика.

Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	– продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме;	3

	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу; – высокая степень информативности, компактность слайдов 	
Средний уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована общая ориентация в материале; – достаточно полная информация о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов; – невысокая степень информативности слайдов; – ошибки в структуре доклада; – недостаточное использование научной литературы 	2
Минимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале; – ошибки в структуре доклада; – научная литература не привлечена 	1
Минимальный уровень не достигнут	<ul style="list-style-type: none"> – выступление не содержит достаточной информации по теме; – продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; – неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. 	0

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

И.о. зав.каф. экономики и управления

в образовании, к.э.н., доцент



Р.С-Э.Юшаева

к.э.н., доцент

Л.Кудусов

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Т.А.Арсатериева

**Оценочные средства
для проведения итоговой аттестации по дисциплине
Сервисная деятельность
Направление подготовки
43.03.03 – Гостиничное дело**

**Профили подготовки «Гостиничная деятельность»
Форма обучения: заочная
Год приема: 2023**

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 2

Форма аттестации – экзамен

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Сервисная деятельность

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Теория постиндустриального общества.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Эволюция понятия «товар».
7. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
8. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
11. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
12. Система сервисных операций.
13. Система предоставления услуг.
14. Система маркетинга услуг.
15. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.

16. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
17. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
18. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
19. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
20. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
21. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
22. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
23. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
24. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
25. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
26. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
27. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
28. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
29. Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
30. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
31. Информационные технологии в сфере услуг.
32. Области применения новых технологий в сфере услуг.
33. Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
34. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.
35. Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
36. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
37. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Сводные и кодексы как

средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.

38. Деловой этикет – форма выражения деловой этики

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный педагогический университет»**

«Утверждено»

И.о.зав. кафедрой _____ Р.С.-Э.Юшаева
Протокол №__ от «__» _____ 2023г

БИЛЕТ- № 1

**Экзамен по дисциплине «Сервисная деятельность»
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная
деятельность», 2 семестр**

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.

Преподаватель: _____

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	13-15
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	10-12
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в</i>	7-9

	<i>содержании ответа и решении практических заданий.</i>	
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	6 и менее

Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	86-100	71-85	51-70	Менее 51
	«зачтено»			«не зачтено»
<i>Код и наименование формируемой компетенции</i>				
ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать; обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ.	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	Знает термины определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории при выполнении	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа

	заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение	теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения	заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.	
	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать;	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал	Знает термины определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.

	обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ.	в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос	
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны, понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа
	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий;	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных заданий вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа

	выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия консультацией у наставника.	действия только с помощью наставника.	
--	---	---	---------------------------------------	--

5.Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

Сервисная деятельность

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

Профиль

Курс 1, семестр 2 уч. год 2023 / 2024 гг.

Количество ЗЕ по плану 3

Форма промежуточной аттестации - экзамен

Количество часов по учебному плану 108, в т.ч. контактная (аудиторная) работа 8,

самостоятельная работа 91,

Преподаватель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
1-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.				К=10
2-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.				К=10

	6-е занятие: 1-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=10б
	3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.			K=17
	4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.			K = 17
	16-е занятие: 2-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=10б

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Сервисная деятельность

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

(год набора 2023, форма обучения - заочная)

на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины Сервисная деятельность / модуля «Основы гостиничного дела» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений