МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **5**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	36	36	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Общая трудоемкость	108	108	часов
		3.0	3.0	З.Е

Зачет: 5 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13816

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент каф. ТУ _____ Булдаков А. Н.

Доцент каф. ТОР _____ Богомолов С. И.

Согласована на портале № 13816

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

1.2. Задачи дисциплины

– Основными задачами изучения дисциплины являются:

– – изучение фундаментальных законов, описывающих формы удовлетворения потребностей человека;

– – освоение теории организации обслуживания, видов сервисной деятельности и процессов в сфере реализации сервисной деятельности различного назначения;

– – изучение социальных предпосылок возникновения и развития сервиса в России.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» (Б1.В.ОД.8) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Маркетинг в информационном сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Консалтинговая деятельность, Профессиональная этика и этикет.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

– ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** принципы и методы эффективной командной работы при толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий взаимодействия; содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг.

– **уметь** толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия при работе в команде; организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

– **владеть** способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия; навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками работы в контактной зоне с потребителем.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		5 семестр

Согласована на портале № 13816

Аудиторные занятия (всего)	72	72
Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Проработка лекционного материала	9	9
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	27	27
Всего (без экзамена)	108	108
Общая трудоемкость ч	108	108
Зачетные Единицы	3.0	3.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр					
1 Основы теории услуг	4	4	5	13	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
2 Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека	6	6	6	18	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
3 Основы теории обслуживания	8	8	6	22	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
4 Значение культуры в сервисной деятельности	4	4	7	15	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	4	4	3	11	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
6 Сервисные технологии	6	6	5	17	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
7 Прогрессивные формы обслуживания	4	4	4	12	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
Итого за семестр	36	36	36	108	
Итого	36	36	36	108	

Согласована на портале № 13816

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Основы теории услуг	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Услуга как специфический продукт. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	
2 Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека	Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – мировоззрение человека. Роль деятельности управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожида-ние потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).	6	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	6	
3 Основы теории обслуживания	Организация обслуживания	8	ОК-4, ОК-

Согласована на портале № 13816

	потребителей. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем		5, ОПК-2
	Итого	8	
4 Значение культуры в сервисной деятельности	Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Рели-гиозные и этнические группы.	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).Правила бытового обслуживания в РФ. Обязанности продавца услуг.	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	
6 Сервисные технологии	Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.	6	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	6	
7 Прогрессивные формы обслуживания	Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	

Согласована на портале № 13816

Итого за семестр		36	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин						
	1	2	3	4	5	6	7
Предшествующие дисциплины							
1 Маркетинг в информационном сервисе						+	
Последующие дисциплины							
1 Бизнес-планирование предприятий сервиса			+				
2 Консалтинговая деятельность							+
3 Профессиональная этика и этикет				+			

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат

Согласована на портале № 13816

ОПК-2	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Основы теории услуг	Услуги первого и второго рода, особенности их оказания Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Услуга как специфический продукт. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	
2 Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека	Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).	6	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	6	
3 Основы теории обслуживания	Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем.	8	ОК-4
	Итого	8	
4 Значение культуры в сервисной деятельности	Влияние культуры на поведение потребителя. Поликультурные	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2

Согласована на портале № 13816

	общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.		
	Итого	4	
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	
6 Сервисные технологии	Понятие и содержание сервисных технологий.	6	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	6	
7 Прогрессивные формы обслуживания	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
5 семестр				
1 Основы теории услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
2 Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
3 Основы теории обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки,

Согласована на портале № 13816

	Проработка лекционного материала	2		Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат
	Итого	6		
4 Значение культуры в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Собеседование
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	7		
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
6 Сервисные технологии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Проверка контрольных работ, Реферат, Собеседование
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
7 Прогрессивные формы обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-4, ОК-5, ОПК-2	Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Собеседование
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	4		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
5 семестр				
Домашнее задание	5	5	5	15
Зачет			25	25
Конспект	2	3	5	10

Согласована на портале № 13816

самоподготовки				
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Реферат	5	5	5	15
Собеседование		5	5	10
Итого максимум за период	22	23	55	100
Нарастающим итогом	22	45	100	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Семиглазов В.А. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 164 с.: Учебное пособие для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / Семиглазов В. А. - 2016. 164 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202, дата обращения: 10.02.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов. - 2-е изд. - М.: Дашков и К°, 2006. - 267[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 6 экз.)

2. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / С. П. Коробкова [и др.]; ред.: И. П. Павлова, В. К. Романович. - СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, 2002. - 158[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

Согласована на портале № 13816

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с.: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, дата обращения: 10.02.2017.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с.: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, дата обращения: 10.02.2017.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по курсовому проектированию / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 62 с.: Учебное-методическое пособие по выполнению курсовой работы для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 62 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6204, дата обращения: 10.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения пракических занятий используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы и индивидуальных консультаций испольуется аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.Читальный зал библиотеки

Согласована на портале № 13816

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;

Согласована на портале № 13816

– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 13816

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Сервисная деятельность

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **5**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Ст. преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Зачет: 5 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13816

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Должен знать принципы и методы эффективной командной работы при толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий взаимодействия; содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг. ; Должен уметь толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия при работе в команде; организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности. ; Должен владеть способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия; навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками работы в контактной зоне с потребителем. ;
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими	Обладает диапазоном практических умений,	Контролирует работу, проводит оценку,

Согласована на портале № 13816

	знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия общества; принципы и методы эффективной командной работы при толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий взаимодействия.	взаимодействовать при работе в команде; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия.	способностью работать в команде; способностью толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Реферат; • Зачет;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Согласована на портале № 13816

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в пределах изучаемой области сервисной деятельности с пониманием границ применимости;	• Обладает диапа¬зоном практических умений, требуемых для работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервиса ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;	• Берет ответственность за способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• Обладает основными умениями, требуе-мыми для работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

2.2 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации	организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса;	навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса;

Согласована на портале № 13816

	обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг; приемы самоорганизации и самообразования;	определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; применять методы самоорганизации и самообразования;	стратегии размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; навыками взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности; методами самоорганизации и самообразования;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Реферат; • Зачет;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг; приемы самоорганизации и	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять	• навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; стратегии размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; навыками взаимоотношения и выполнения

Согласована на портале № 13816

	самообразования;;	профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; применять методы самоорганизации и самообразования; ;	профессиональных функций в процессе сервисной деятельности; методами самоорганизации и самообразования; ;
Хорошо (базовый уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг; приемы самоорганизации и самообразования;;	• организовать процесс сервиса, организовать контактную зону предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции; применять методы самоорганизации и самообразования; ;	• навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности; методами самоорганизации и самообразования; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; способы и средства оказания услуг; приемы самоорганизации и самообразования;;	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства; организовать контактную зону предприятия сервиса; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции; применять методы самоорганизации и самообразования; ;	• навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками взаимоотношения и выполнения профессиональных функций; методами самоорганизации и самообразования; ;

2.3 Компетенция ОПК-2

ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	содержание процесса сервиса, выбор ресурсов	организовать процесс сервиса, выбирать	навыками организации процесса сервиса,

Согласована на портале № 13816

	и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг; как разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; стратегии размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; навыками взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности; навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Реферат; • Зачет;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; определять стратегию	• навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса;

Согласована на портале № 13816

	организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг; как разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ;	стратегии размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; навыками взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности; навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. ;
Хорошо (базовый уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг; как разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ;	• навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; стратегии размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; навыками взаимоотношения и выполнения профессиональных функций; навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию контактной зоны	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовать контактную зону	• навыками организации процесса сервиса; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками

Согласована на портале № 13816

	предприятия сервиса; способы и средства оказания услуг; как разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	предприятия сервиса; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции; разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ;	взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности; навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. ;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются 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, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– 1. Идеальные и реальные услуги 2. Стандартизация и индивидуализация услуги. 3. Существующие потребности и возможности их удовлетворения. 4. Основные формы организации сервиса.

3.2 Темы рефератов

– «Анализ деятельности сервисного предприятия».

3.3 Зачёт

– 1. Понятие и сущность сервисной деятельности. 2. Полезный эффект от услуги. 3. Идеальные и реальные услуги. 4. Материальные услуги. 5. Социально-культурные услуги. 6. Организационно-управленческая работа в сервисной деятельности. 7. Стандартизация и индивидуализация услуги. 8. Потребности и возможности их удовлетворения в сервисе. 9. Потребности человека. Формирование потребностей. 10. Удовлетворение потребностей различных групп клиентов сервисных предприятий. 11. Потребность в самореализации личности. 12. Материально-преобразовательная форма деятельности. 13. Познавательная форма деятельности. 14. Ценностно-ориентационная форма деятельности. 15. Коммуникационная форма деятельности. 16. Виды потребностей. 17. Закон возвышения потребностей. 18. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. 19. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. 20. Классификация видов услуг. 21. Осязаемые и неосязаемые виды услуг. 22. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). 23. Виды и формы сервисной деятельности 24. Характеристика основных видов сервисных услуг. 25. Нематериальные услуги.

3.4 Темы домашних заданий

– Проблемы развития современного сервиса. Этика взаимоотношений в коллективе предприятия сервиса. Идеальные и реальные услуги. Стандартизация и индивидуализация услуги. Существующие потребности и возможности их удовлетворения. Основные формы организации сервиса.

3.5 Вопросы на собеседование

– Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Согласована на портале № 13816

3.6 Темы опросов на занятиях

– Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей челове-ка. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Услуга как специфический продукт. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.

– Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – мировоззрение человека. Роль деятельности управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожида-ние потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).

– Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем

– Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).Правила бытового обслуживания в РФ. Обязанности продавца услуг.

– Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.

– Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.

3.7 Темы контрольных работ

– 1. Понятие и сущность сервисной деятельности. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. 3. Классификация и характеристика потребностей. 4. Основные виды сервисных услуг. 5. Особенности возникновения сервисной деятельности в России. 6. Коммуникативные формы общения в сервисной деятельности.

3.8 Темы контрольных работ

– 1. Понятие и сущность сервисной деятельности. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. 3. Классификация и характеристика потребностей. 4. Основные виды сервисных услуг. 5. Особенности возникновения сервисной деятельности в России. 6. Коммуникативные формы общения в сервисной деятельности.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Семиглазов В.А. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 164 с.: Учебное пособие для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / Семиглазов В. А. - 2016. 164 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202, свободный.

Согласована на портале № 13816

4.2. Дополнительная литература

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов. - 2-е изд. - М.: Дашков и К°, 2006. - 267[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 6 экз.)
2. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / С. П. Коробкова [и др.]; ред.: И. П. Павлова, В. К. Романович. - СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, 2002. - 158[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с.: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, свободный.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с.: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, свободный.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по курсовому проектированию / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 62 с.: Учебное-методическое пособие по выполнению курсовой работы для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 62 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6204, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

Согласована на портале № 13816