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, 6**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	17	35	часов
2	Практические занятия	36	34	70	часов
3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)		12	12	часов
4	Всего аудиторных занятий	54	63	117	часов
5	Из них в интерактивной форме	12	12	24	часов
6	Самостоятельная работа	36	27	63	часов
7	Всего (без экзамена)	90	90	180	часов
8	Подготовка и сдача экзамена		36	36	часов
9	Общая трудоемкость	90	126	216	часов
		2.5	3.5	6.0	З.Е

Зачет: 5 семестр
Экзамен: 6 семестр
Курсовое проектирование / Курсовая работа: 6 семестр

Согласована на портале № 3266

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 33 от «19» 10 2016 г.

Томск 2016

Согласована на портале № 3266

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 № 3266

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.Б.9) относится к блоку 1 (базовая часть).

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

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Менеджмент в сервисе.

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;

– ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

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 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	17	35	часов
2	Практические занятия	36	34	70	часов

Согласована на портале № 3266

3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)		12	12	часов
4	Всего аудиторных занятий	54	63	117	часов
5	Из них в интерактивной форме	12	12	24	часов
6	Самостоятельная работа	36	27	63	часов
7	Всего (без экзамена)	90	90	180	часов
8	Подготовка и сдача экзамена		36	36	часов
9	Общая трудоемкость	90	126	216	часов
		2.5	3.5	6.0	З.Е

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	Курсовая работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Основы теории услуг	4	8	9	0	21	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
2	Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека	6	12	12	0	30	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
3	Основы теории обслуживания	8	16	12	0	36	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
4	Значение культуры в сервисной деятельности	4	8	7	0	19	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
5	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	4	8	7	0	19	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
6	Сервисные технологии	6	12	9	0	27	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
7	Прогрессивные формы обслуживания	3	6	7	0	16	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	35	70	63	12	180	

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

Согласована на портале № 3266

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, ОПК-3, ПК-1
	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, ОПК-3, ПК-1
	Итого	6	
3 Основы теории обслуживания	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,	8	ОК-4, ОПК-3, ПК-1

Согласована на портале № 3266

	психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем		
	Итого	8	
Итого за семестр		18	
6 семестр			
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, ОПК-3, ПК-1
	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, ОПК-3, ПК-1
	Итого	4	
6 Сервисные технологии	Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.	6	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	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.	3	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	3	
Итого за семестр		17	
Итого		35	

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

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и

Согласована на портале № 3266

обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены 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 сервисе	+		+			+	
Последующие дисциплины								
1	Бизнес-планирование предприятий сервиса						+	+
2	Менеджмент в сервисе			+	+			+

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	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	Самостоятельная работа	

Согласована на портале № 3266

ОК-4	+	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов (работ), Зачет, Отчет по курсовой работе, Реферат
ОПК-3	+	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов (работ), Зачет, Отчет по курсовой работе, Реферат
ПК-1	+	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов (работ), Зачет, Отчет по курсовой работе, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные практические занятия	Интерактивные лекции	Всего
Решение ситуационных задач	8	4	12
Решение ситуационных задач	4	2	6
Работа в команде	4	2	6
Итого	16	8	24

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 3266

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

Названия разделов	Содержание практических занятий	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.	8	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	8	
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).	12	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	12	
3 Основы теории обслуживания	Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем.	16	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	16	
Итого за семестр		36	
6 семестр			
4 Значение культуры в сервисной деятельности	Влияние культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.	8	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	8	
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	8	ОК-4, ОПК-3, ПК-1

Согласована на портале № 3266

	населению – ОКУН (ОК 002-93).		
	Итого	8	
6 Сервисные технологии	Понятие и содержание сервисных технологий.	12	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	12	
7 Прогрессивные формы обслуживания	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.	6	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
	Итого	6	
Итого за семестр		34	
Итого		70	

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	8	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Домашнее задание, Контрольная работа, Экзамен, Зачет, Реферат
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	9		
2 Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Конспект самоподготовки, Реферат, Опрос на занятиях, Контрольная работа, Зачет, Домашнее задание, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
3 Основы теории обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Конспект самоподготовки, Реферат, Опрос на занятиях, Контрольная работа, Зачет, Домашнее задание, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
Итого за семестр		33		
6 семестр				
4 Значение культуры в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях,

Согласована на портале № 3266

	Проработка лекционного материала	1		Собеседование, Контрольная работа, Экзамен, Реферат, Компонент своевременности
	Итого	7		
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Защита курсовых проектов (работ), Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Домашнее задание, Отчет по курсовой работе, Контрольная работа, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	7		
6 Сервисные технологии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Защита курсовых проектов (работ), Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Контрольная работа, Экзамен, Реферат, Домашнее задание, Собеседование
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	9		
7 Прогрессивные формы обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-3, ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Контрольная работа, Экзамен, Защита курсовых проектов (работ), Реферат, Домашнее задание, Собеседование, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	7		
Итого за семестр		30		
	Подготовка к экзамену	36		Экзамен
Итого		99		

10. Курсовая работа

Содержание курсовой работы (проекта), трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 10.1.

Таблица 10. 1 – Содержание курсовой работы (проекта), трудоемкость и формируемые компетенции

Содержание курсовой работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
6 семестр		

Согласована на портале № 3266

Обслуживания потребителей. Организация деятельности сервисного предприятия. Маркетинговые исследования в деятельности предприятия сервиса.Управление персоналом в сервисной деятельности.Качество предоставляемых услуг в деятельности сервисного предприятия.Сервисная деятельность с учетом культуры коренного населения. Инновации в деятельности сервисного предприятия.	12	ОК-4, ОПК-3, ПК-1
Итого за семестр	12	

10.1 Темы курсовых работ

Примерная тематика курсовых работ (проектов):

– 1. Организация обслуживания потребителей сервисного предприятия. 2. Роль управления общением в сервисной деятельности. 3. Организация качественных услуг в деятельности предприятия. 4. Организация сервисной деятельности с учетом культуры коренного населения. 5. Инновации в деятельности сервисного предприятия.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные 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			20	20
Конспект самоподготовки	2	3	5	10
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Реферат	5	5	5	15
Собеседование	5	5	5	15
Нарастающим итогом	27	50	100	100
6 семестр				
Домашнее задание		5		5
Компонент своевременности		5		5
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	5		5	10
Отчет по курсовой работе			5	5
Реферат	5	5	5	15
Собеседование	5	5	5	15
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	45	70	100

Согласована на портале № 3266

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, свободный.

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.)

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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

Согласована на портале № 3266

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.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

Согласована на портале № 3266

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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **5, 6**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:

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

Зачет: 5 семестр
Экзамен: 6 семестр
Курсовое проектирование / Курсовая работа: 6 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 3266

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. ;
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	

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	Обладает фактическими	Обладает диапазоном	Контролирует работу,

Согласована на портале № 3266

уровень)	и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	проводит оценку, 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	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);

Согласована на портале № 3266

	проект / курсовая работа);	проект / курсовая работа);	
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Защита курсовых проектов (работ); • Экзамен; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Домашнее задание; • Защита курсовых проектов (работ); • Экзамен; • Зачет; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;

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

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	• Обладает базовыми знаниями работы в	• Обладает основными умениями, требуе-мыми	• Работает при прямом наблюдении в команде,

Согласована на портале № 3266

уровень)	команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	для работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

2.2 Компетенция ОПК-3

ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств 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 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	-содержание организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - основы теории потребностей; -принципы и методы организации сервисной деятельности.	- организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	-навыками проектирования процесса оказания услуг; -способностью эффективно организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов с учетом требований потребителя.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Защита курсовых проектов (работ); • Экзамен; • Зачет; • Конспект самоподготовки;	• Домашнее задание; • Защита курсовых проектов (работ); • Экзамен; • Зачет; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Зачет;

Согласована на портале № 3266

	• Реферат; • Собеседование; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;

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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует организацию процесса сервиса, проводит выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, общие понятия организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для организации процесса сервиса, проводит выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	• Берет ответственность за организацию процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	• Обладает основными умениями в организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	• Работает при прямом наблюдении по организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

2.3 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

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	- теорию организации контактной зоны предприятия сервиса, - основы теории организации	-работать в «контактной зоне» с потребителем как сфере реализации сервисной деятельности; -осуществлять	- навыками работы в контактной зоне с потребителем; - способностью наиболее эффективно

Согласована на портале № 3266

	обслуживания, -способы и средства оказания услуг; - место сервиса в жизнедеятельности человека.	взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.	удовлетворять потребности индивида.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Защита курсовых проектов (работ); • Экзамен; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Домашнее задание; • Защита курсовых проектов (работ); • Экзамен; • Зачет; • Отчет по курсовой работе; • Реферат; • Зачет; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;

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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в организации контактной зоны предприятия сервиса;	• Обладает диапа¬зоном практических умений в организации контактной зоны предприятия сервиса;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует организацию контактной зоны предприятия сервиса;

Согласована на портале № 3266

Хорошо (базовый уровень)	• Знает принципы организации контактной зоны предприятия сервиса ;	• Обладает практическим умением организации контактной зоны предприятия сервиса;	• Берет ответственность за организацию контактной зоны предприятия сервиса;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями организации контактной зоны предприятия сервиса;	• Обладает основными умениями, требуе¬мыми для организации контактной зоны;	• Работает под наблюдением при организации контактной зоны предприятия сервиса;

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».

3.6 Темы опросов на занятиях

– Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей челове-ка. Услуга как

Согласована на портале № 3266

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 Экзаменационные вопросы

– 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. 26. История развития сервисной деятельности. 27. Особенности возникновения сервисной деятельности в России. 28. Этапы развития сферы услуг в России. 29. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни. 30. Сервисные службы как институт формирования разумных потребностей человека. 31. Функции кооперативного движения в службе быта. 32. Классификация видов деятельности. 33. Коммуникативные формы общения в сервисе. 34. Проблемы и перспективы развития современного сервиса. 35. Принципы организации и задачи современного сервиса. 36. Основные формы организации системы сервиса. 37. Основные правила обслуживания потребителей. 38. Качество сервисных услуг. 39. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания. 40. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны. 41. Психология процесса обслуживания. 42. Тактика обслуживания на этапах совершения услуг.

Согласована на портале № 3266

43. Этические аспекты сервисной деятельности. 44. Этическая культура сервиса и профессиональная этика. 45. Нравственная культура общения и этикет. 46. Специфика деловой этики. Нормы цивилизованных деловых отношений. 47. Кодекс профессиональной этики. 48. Этика и психология сервисной деятельности. 49. Ключевые факторы имиджа 50. Этика и этикет телефонного разговора и деловой переписки

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.

3.9 Темы курсовых проектов (работ)

– 1. Организация обслуживания потребителей сервисного предприятия. 2. Роль управления общением в сервисной деятельности. 3. Организация качественных услуг в деятельности предприятия. 4. Организация сервисной деятельности с учетом культуры коренного населения. 5. Инновации в деятельности сервисного предприятия.

– 1. Организация обслуживания потребителей сервисного предприятия. 2. Роль управления общением в сервисной деятельности. 3. Организация качественных услуг в деятельности предприятия. 4. Организация сервисной деятельности с учетом культуры коренного населения. 5. Инновации в деятельности сервисного предприятия.

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.

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. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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.

Согласована на портале № 3266

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено