МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____П.В. Сенченко
«23» _____12_____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Менеджмент социальных услуг**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**
Кафедра: **Кафедра истории и социальной работы (ИСР)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	36	36	часов
Курсовая работа	18	18	часов
Самостоятельная работа	72	72	часов
Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	180	180	часов
	5	5	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Экзамен	2
Курсовая работа	2

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 64408

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Формирование у студентов знаний о закономерностях возникновения и функционирования сервисной деятельности как области человеческой деятельности связанной с удовлетворением человеческих потребностей и относительно самостоятельной части экономической жизни общества.

1.2. Задачи дисциплины

1. Изучить основные понятие сферы сервисной деятельности, ее виды.
2. Выявить особенности субъектно-объектных и субъектно-субъектных отношений в сфере сервиса.
3. Сформировать у студентов представления об организационных формах, о целях, средствах, результатах сервисной деятельности.
4. Изучить социальные нормы и установления, регламентирующие, нормирующие сервисное взаимодействие.
5. Проанализировать основные направления совершенствования сервисной деятельности в современных условиях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.
Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).
Индекс дисциплины: Б1.В.02.16.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):
Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 64408

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает методики сбора и обработки информации, актуальные российские и зарубежные источники информации для решения поставленных задач, а также методы системного анализа	Знает историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; предмет и объект сервисной деятельности; содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «обслуживание», «самообслуживание», «контактная зона», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «качество услуги», «качество обслуживания», «предоставление услуг», «культура сервис»); теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; классификации услуг и их характеристику; основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; качество услуг и качество обслуживания; организационные основы сервисной деятельности; технологию реализации сервисной деятельности в контактной зоне; современное состояние и перспективы инновации в совершенствовании сферы сервиса
	УК-1.2. Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников	Умеет применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги; организовать рабочее место и обеспечить процесс продажи и предоставления услуги; диагностировать сервисные ситуации и разрешить противоречия и конфликты в соответствии с правовыми нормами в сфере сервисной деятельности; формировать благоприятную социально-психологическую среду межличностного общения в процессе сервисной деятельности
	УК-1.3. Владеет методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач; способен генерировать различные варианты решения поставленных задач	Владеет анализом основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия и его клиентов; эффективного общения с потребителями услуг

Согласована на портале № 64408

Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
ПКО-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Определяет цели и задачи работы исполнителей по организации сервисной деятельности	Владеет основами обеспечения потребительских услуг в контактной зоне. Определяет варианты успешного взаимодействия с клиентами в процессе предоставления услуг. Знает общепринятые правила профессионального общения, основные формы и средства обобщения
	ПКО-2.2. Осуществляет подбор исполнителей организации сервисной деятельности	Предоставляет услуги путем эффективного консультирования и взаимодействия с потребителями в процессе сервиса
	ПКО-2.3. Осуществляет руководство работой исполнителей, принимает решения об организации сервисной деятельности	Владеет навыками обеспечения сервиса, консультативной помощи и поддержки

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	72	72
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	36	36
Курсовая работа	18	18
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	72	72
Написание отчета по курсовой работе	46	46
Подготовка к тестированию	26	26
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость (в часах)	180	180
Общая трудоемкость (в з.е.)	5	5

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Курс. раб.	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции

Согласована на портале № 64408

2 семестр						
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	4	3	18	6	31	ПКО-2, УК-1
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	2	3		6	29	ПКО-2, УК-1
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
5 Разновидности услуг	2	3		6	29	ПКО-2, УК-1
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
7 Сервисные технологии	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
8 Сервисный продукт	2	3		6	29	ПКО-2, УК-1
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
Итого за семестр	18	36	18	72	144	
Итого	18	36	18	72	144	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	Определения, функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях	4	ПКО-2, УК-1
	Итого	4	

Согласована на портале № 64408

2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира	2	ПКО-2, УК-1
	Итого	2	
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
5 Разновидности услуг	Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе.	2	ПКО-2, УК-1
	Итого	2	
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	Особенности услуги как экономического и профессионально-технологического явления	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
7 Сервисные технологии	Сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
8 Сервисный продукт	Определение, составные компоненты, проектирование и внедрение. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг.	2	ПКО-2, УК-1
	Итого	2	
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	Определение, свойства и характеристики продукции, методы оценки	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	Сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	

Согласована на портале № 64408

11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
Итого за семестр		18	
Итого		18	

5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	Определения, функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	

Согласована на портале № 64408

5 Разновидности услуг	Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	Особенности услуги как экономического и профессионально-технологического явления	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
7 Сервисные технологии	Сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
8 Сервисный продукт	Определение, составные компоненты, проектирование и внедрение. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	Определение, свойства и характеристики продукции, методы оценки	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	Сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
Итого за семестр		36	
Итого		36	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Курсовая работа

Содержание, трудоемкость контактной аудиторной работы и формируемые компетенции в

Согласована на портале № 64408

рамках выполнения курсовой работы представлены в таблице 5.5.

Таблица 5.5 – Содержание контактной аудиторной работы и ее трудоемкость

Содержание контактной аудиторной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр		
Услиги и жизнидеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы	2	ПКО-2, УК-1
Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах	2	ПКО-2, УК-1
Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советские и постсоветские периоды	2	ПКО-2, УК-1
Теоретический анализ сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления»	2	ПКО-2, УК-1
Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей	2	ПКО-2, УК-1
Сервисная деятельность в контексте жизнедеятельности людей. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры	4	ПКО-2, УК-1
Современный сервис: Расширение пространства взаимодействий и потребителей услуг. Особенности внедрения инноваций с сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет его потребностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени	4	ПКО-2, УК-1
Итого за семестр	18	
Итого	18	

Примерная тематика курсовых работ:

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
3. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
4. Этика и психология сервисной деятельности.
5. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
6. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Этапы развития сферы услуг в России.
9. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
10. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Согласована на портале № 64408

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
2 семестр				
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
5 Разновидности услуг	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		

Согласована на портале № 64408

7 Сервисные технологии	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
8 Сервисный продукт	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	Написание отчета по курсовой работе	2	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	4	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
Итого за семестр		72		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		108		

5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Согласована на портале № 64408

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности				Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Курс. раб.	Сам. раб.	
ПКО-2	+	+	+	+	Отчет по курсовой работе, Курсовая работа, Тестирование, Экзамен
УК-1	+	+	+	+	Отчет по курсовой работе, Курсовая работа, Тестирование, Экзамен

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	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
2 семестр				
Тестирование	20	20	30	70
Экзамен				30
Итого максимум за период	20	20	30	100
Нарастающим итогом	20	40	70	100

Балльные оценки для курсовой работы представлены в таблице 6.1.1.

Таблица 6.1.1 – Балльные оценки для курсовой работы

Формы контроля	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
2 семестр				
Отчет по курсовой работе	30	30	40	100
Итого максимум за период	30	30	40	100
Нарастающим итогом	30	60	100	100

6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Согласована на портале № 64408

Оценка	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)

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Управление в социальной работе: Учебное пособие / Н. А. Грик - 2017. 87 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6710.

7.2. Дополнительная литература

1. Основы социального благополучия личности и общества: Учебное пособие / Н. А. Грик - 2018. 111 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7454.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление в социальной работе: Учебно-методическое пособие к практическим занятиям и самостоятельной работе / Н. А. Грик - 2018. 13 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7719.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной

Согласована на портале № 64408

мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 303 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- 7-Zip;
- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- OBS Studio;
- VLC media player;
- Windows 10;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для курсовой работы

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 133 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader DC – Russian;
- Far Manager 3 x64;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

8.4. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;

Согласована на портале № 64408

- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

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

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

Согласована на портале № 64408

3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Разновидности услуг	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
7 Сервисные технологии	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
8 Сервисный продукт	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

Согласована на портале № 64408

11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции

Согласована на портале № 64408

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
   а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
   б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности;
   в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении; г) потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении.
2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
   а) предоставление информации клиенту;
   б) определенный способ предоставления услуг заказчику;
   в) оказание услуги клиенту;
   г) определенный способ предоставления информации заказчику.
3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
   а) частными;
   б) смешанными;
   в) государственными;
   г) общественными.
4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
   а) бесконтактным;
   б) бесплатным;
   в) формальным;
   г) платным.
5. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
   а) расчет при выезде;
   б) прием и размещение;

Согласована на портале № 64408

в) бронирование номеров;
г) уборка номеров.

6. В чем заключается неосязаемость услуги:
а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения;
в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
г) услуга должна быть осязаемой.
7. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
а) поиск понимания;
б) призыв к совести;
в) жалоба;
г) донос.
8. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
а) научно-исследовательские услуги;
б) жилищно-коммунальные услуги;
в) услуги системы образования, культуры;
г) туристско-экскурсионные услуги.
9. Услуга обладает следующими качествами:
а) способность к хранению;
б) неизменностью качества;
в) неотделимость от своего источника;
г) способность к транспортировке.
10. Контактная зона – это:
а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы;
б) любое место, где производиться услуга;
в) место, где услуга может храниться;
г) место, где предоставляется услуга.

9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

1. Подходы к классификации сервисной деятельности и сервисного куба Дж. Хевуд-Фармера .
2. Потребности как источник активности личности.
3. Формирование потребностей в условиях общества массового потребления.
4. Происхождение и содержание морально-нравственных потребностей.
5. Современные подходы к понятию потребностей человека и их классификации.

9.1.3. Примерный перечень вопросов для защиты курсовой работы

1. Актуальна ли тема работы? Убедительно ли автор говорит об этом?
2. Правильно ли сформулированы цели и задачи для раскрытия темы работы?
3. Какие источники, литература были привлечены для решения задач работы?
4. Соответствует ли структура (оглавление) работы задачам и целям работы?
5. Подтверждены ли выводы, сделанные в основной части работы (главы, раздела), имеющимся материалом? Обоснованы ли выводы автора?

9.1.4. Примерный перечень тематик курсовых работ

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.

Согласована на портале № 64408

3. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
4. Этика и психология сервисной деятельности.
5. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
6. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Этапы развития сферы услуг в России.
9. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
10. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	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)

Согласована на портале № 64408

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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 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;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 64408

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР
протокол № 9 от «14» 12 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Заведующий обеспечивающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c

ЭКСПЕРТЫ:

Заведующий кафедрой, каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Доцент, каф. ИСР	А.В. Куренков	Согласовано, ec52f417-686f-4b44-8e5f-39af9707eca0

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ИСР	О.С. Терентьева	Разработано, b8115422-ad3a-4ce6-ae2a-555c124dbfb6

Согласована на портале № 64408