

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**Факультет «Торгово-технологический»  
Кафедра «Товароведение, туризм и право»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан ТТФ доцент Тлупов Т.Х.



«27» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.04 Сервисная деятельность**

Направление подготовки – **38.03.06 Торговое дело**

Направленность (профиль) – **Торговое дело**

Квалификация выпускника – **бакалавр**


Курс обучения                      2 (2)

Семестр                                3 (3)

Форма обучения                    **очная (очно-заочная)**

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.04 «Сервисная деятельность»** составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, утвержденного приказом Минобрнауки России 12 августа 2020 г. № 963 (далее ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

к.э.н., зав. кафедрой  Е.А. Яицкая

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Товароведение, туризм и право»  
Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент  Е.А. Яицкая

Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»

Протокол от «23» мая 2025 г. № 10

Председатель МК факультета «Торгово-технологический»

к.б.н., доцент  Т.Х. Тлупов

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

### 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков создания системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

**Задачами дисциплины** являются:

- изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- ознакомление с принципами организации сервисной деятельности, показателями качества услуг и обслуживания;
- овладение основами методологии исследования сервисной деятельности в торговле;
- формирование знаний о прогрессивных сервисных технологиях.

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-8	Готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	ИД-1ПК-8 Применяет современные методы по организации качественного обслуживания клиентов	<b>Знать:</b> современные методы по организации качественного обслуживания клиентов; принципы организации внутреннего пространства и наружного оформления, оптимального светового и цветового разрешения розничного торгового предприятия. <b>Уметь:</b> обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания. <b>Владеть:</b> навыками применения современных методов по организации качественного обслуживания клиентов

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в часть формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 38.03.06 Торговое дело, направленность (профиль) Торговое дело.

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в часах выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и на самостоятельную работу**

Учебные занятия	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
	семестр	семестр
	6	6
	З.е., часов	З.е., часов
<b>Контактная работа з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>2,14/77</b>	<b>1,06/38</b>
лекции	36(8)*	18(4)*
практические занятия	36(8)*	18(8)*
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	
промежуточная аттестация: зачет	1	1
<b>2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>0,86/31</b>	<b>1,94/70</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	26	65
подготовка к промежуточной аттестации	5	5
<b>Общая трудоемкость з.е./час</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

**4.1. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)**

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (название модуля)	Аудиторные занятия		Самост. работа
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	4(2)*	4(2)*	4
2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	4	4	2
3.	Специфика и ценность услуг как товара	4	4	4
4.	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	4(2)*	4(2)*	4
5.	Теория организации обслуживания	4	4	2
6.	Контактная зона	4	4	2
7.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	4(2)*	4(2)*	2
8.	Качество обслуживания и производительность	4(2)*	4(2)*	4
9.	Общероссийские стандарты качества	4	4	2
Итого по дисциплине:		36(8)*	36(8)*	26

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

**4.2. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий  
(очно-заочная форма обучения)**

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (название модуля)	Аудиторные занятия		Самост. работа
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	2	6
2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	2	6
3.	Специфика и ценность услуг как товара	2	2	8
4.	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	2(2)*	2(2)*	8
5.	Теория организации обслуживания	2	2	8
6.	Контактная зона	2	2	6
7.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	2(2)*	2(2)*	7
8.	Качество обслуживания и производительность	2	2	8
9.	Общероссийские стандарты качества	2	2	8
Итого по дисциплине:		18(4)*	18(4)*	65

( )\* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

**4.3. Содержание разделов дисциплины (модули)**

**4.3.1 Лекции**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	очно-заочно
1	Ведение. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	<b>ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека»</b> Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.	2(2)*	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека»</b> Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.	2	
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<b>ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»</b> Теория постиндустриального общества.	2	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»</b> Этапы развития услуг в России.	2	
3	Специфика и ценность услуг как товара	<b>ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Специфика и ценность услуг как товара»</b> Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара	2	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Специфика и ценность услуг как товара»</b> Определение ценности услуги. Модель цен-	2	

		ности услуги.		
4	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	<b>ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Поведение потребителей и процесс принятия ими решения»</b> Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.	2(2)*	2(2)*
		<b>ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Поведение потребителей и процесс принятия ими решения»</b> Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	2	
5	Теория организации обслуживания	<b>ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Теория организации обслуживания»</b> Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций.	2	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №10 Тема: «Теория организации обслуживания»</b> Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг	2	
6	Контактная зона	<b>ЛЕКЦИЯ №11 Тема: «Контактная зона»</b> Общие положения контактной зоны. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта.	2	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №12 Тема: «Контактная зона»</b> Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения.	2	
7	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	<b>ЛЕКЦИЯ №13 Тема: «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания»</b> Основные методы предоставления услуг.	2(2)*	2(2)*
		<b>ЛЕКЦИЯ №14 Тема: «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания»</b> Формы обслуживания	2	
8	Качество обслуживания и производительность	<b>ЛЕКЦИЯ №15 Тема: «Качество обслуживания и производительность»</b> Общие положения качества обслуживания. Показатели качества услуги. Модель качества услуг.	2(2)*	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №16 Тема: «Качество обслуживания и производительность»</b> Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг.	2	
9	Общероссийские стандарты качества	<b>ЛЕКЦИЯ №17 Тема: «Общероссийские стандарты качества»</b> Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Методы определения величины показателей качества.	2	2
		<b>ЛЕКЦИЯ №18 Тема: «Общероссийские стандарты качества»</b> Ответственность продавца (исполнителя) пе-	2	

		ред потребителем.		
--	--	-------------------	--	--

#### 4.3.2 Практические занятия

№ раздела (модуля)	Наименование раздела дисциплин	Содержание практических занятий	Трудоемкость час.	
			очно	очно- заочно
1.	Ведение. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	<b>Практическое занятие 1.</b> Понятие об услуге и сервисной деятельности Функции сферы услуг.	2(2)*	2
		<b>Практическое занятие 2.</b> Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.	2	
2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<b>Практическое занятие 3.</b> Теория постиндустриального общества.	2	2
		<b>Практическое занятие 4.</b> Этапы развития услуг в России.	2	
3.	Специфика и ценность услуг как товара	<b>Практическое занятие 5.</b> Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг.	2	2
		<b>Практическое занятие 6.</b> Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.	2	
4.	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	<b>Практическое занятие 7.</b> Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.	2(2)*	2(2)*
		<b>Практическое занятие 8.</b> Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	2	
5.	Теория организации обслуживания	<b>Практическое занятие 9.</b> Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций.	2	2
		<b>Практическое занятие 10.</b> Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг.	2	
6.	Контактная зона	<b>Практическое занятие 11.</b> Общие положения контактной зоны.. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.	2	2
		<b>Практическое занятие 12.</b> Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	2	
7.	Основные методы предоставления услуг и формы	<b>Практическое занятие 13.</b> Основные методы предоставления услуг.	2(2)*	2(2)*

	обслуживания	<b>Практическое занятие 14.</b> Формы обслуживания покупателей.	2	
8.	Качество обслуживания и производительность	<b>Практическое занятие 15.</b> Общие положения качества обслуживания. Показатели качества услуги.	2(2)*	2
		<b>Практическое занятие 16.</b> Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг.	2	
9.	Общероссийские стандарты качества	<b>Практическое занятие 17.</b> Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.	2	2
		<b>Практическое занятие 18.</b> Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.	2	

*\*Занятия проводимые в интерактивной форме*

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (очно-заочной) формам обучения 31 (70) часов, из них 26 (65) часов выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов. При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к практическим занятиям, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения практических работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На очно-заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5 ч. по очной форме и 5 ч. по очно-заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

<b>№ темы</b>	<b>Темы и вопросы самостоятельной работы студентов</b>	<b>Объем часов очно (заочно)</b>	<b>Перечень учебно-методического обеспечения</b>	<b>Форма самостоятельной работы и контроля</b>
1.	<b>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b> 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности 2. Функции сферы услуг 3. Структура сферы услуг и классифика-	4(6)	[1]*; [2]*; [4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета



	ция типов и видов услуг			
2.	<b>Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b> 1. Теория постиндустриального общества 2. Этапы развития услуг в России	2(6)	[1]*; [2]*; [3]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
3.	<b>Тема 3. Специфика и ценность услуг как товара</b> 1. Эволюция понятия «товар» 2. Характеристики услуг 3. Отличие услуги от материально-вещественного товара 4. Определение ценности услуги 5. Модель ценности услуги	4(8)	[1]*; [2]*; [4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
4.	<b>Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b> 1. Определение потребительской среды в сфере услуг 2. Клиенты и их потребности 3. Факторы, влияющие на покупательское поведение 4. Процесс принятия решения потребителем. 5. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг	4(8)	[1]*; [2]*; [4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
5.	<b>Тема 5. Теория организации обслуживания</b> 1. Обслуживание как сервисная система 2. Система сервисных операций 3. Система предоставления услуг 4. Система маркетинга услуг	2(8)	[1]*; [2]* ; [4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
6.	<b>Тема 6. Контактная зона</b> 1. Общие положения контактной зоны 2. Пространство контакта 3. Процесс контакта между клиентом и исполнителем 4. Содержание контакта 5. Работа с жалобами потребителей 6. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	2(6)	[1]*; [2]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
7	<b>Тема 7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания</b> 1. Основные методы предоставления услуг 2. Формы обслуживания	2(7)	[1]*; [2]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
8.	<b>Тема 8. Качество обслуживания и производительность</b> 1. Общие положения качества обслуживания	4(8)	[1]*; [2]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

	2. Показатели качества услуги 3. Модель качества услуг 4. Сервисные гарантии 5. Производительность труда в сфере услуг			Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
9.	<b>Тема 9. Общероссийские стандарты качества</b> 1. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг 2. Методы определения величины показателей качества 3. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем	2(8)	[1]*; [2]*; [4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета
10.	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5)	[1]*; [2]* ; [3]*; [4]* ; [5]* Конспект лекций и выполненные практические работы	Подготовка к промежуточной аттестации. Ответ во время зачета
	<b>Итого:</b>	31(70)		

\* Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

**6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)**  
**6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования**

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	ПК-8	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности		
	Специфика и ценность услуг как товара		
2.	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	ПК-8	2-ой рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Теория организации обслуживания		
	Контактная зона		
3.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	ПК-8	3-ий рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Качество обслуживания и производительность		
	Общероссийские стандарты качества		

## **6.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.**

**Текущий контроль** - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

**Промежуточный контроль** проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту практических работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

**15-20 баллов** – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

**10-14 баллов** – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

**До 10 баллов** – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знания, умения и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

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

Рабочей программой дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

ПК-8 - готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.

В процессе освоения образовательной программы по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело компетенции **ПК-8** формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

## Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы Торговое дело

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК-8	<b>Б1.В.04 Сервисная деятельность</b>	3
	Б1.В.05 Товарная информация	
	Б1.В.07 Мерчандайзинг	4
	Б1.В.10 Коммерческая деятельность	
	Б1.В.12 Технологии продаж	5
	Б1.В.15 Организация торговой деятельности	6
	Б2.О.04(П) Производственная практика, торгово-технологическая	
	Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

*\* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.*

### 7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

#### **Промежуточная аттестация – зачет.**

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент набрал по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов, то он получает зачет «автоматом».

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации зачет.

**Индикаторы достижения компетенций\***

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-1 <sub>ПК-8</sub> Применяет современные методы по организации качественного обслуживания клиентов (3 этап)	<b>Знать:</b> современные методы по организации качественного обслуживания клиентов; принципы организации внутреннего пространства и наружного оформления, оптимального светового и цветового разрешения розничного торгового предприятия	Не знает современные методы по организации качественного обслуживания клиентов; принципы организации внутреннего пространства и наружного оформления, оптимального светового и цветового разрешения розничного торгового предприятия	Частично знаком с современными методами по организации качественного обслуживания клиентов; принципами организации внутреннего пространства и наружного оформления, оптимального светового и цветового разрешения розничного торгового предприятия	Достаточно владеет знаниями о современных методах по организации качественного обслуживания клиентов; принципах организации внутреннего пространства и наружного оформления, оптимального светового и цветового разрешения розничного торгового предприятия	В полной мере владеет знаниями о современных методах по организации качественного обслуживания клиентов; принципах организации внутреннего пространства и наружного оформления, оптимального светового и цветового разрешения розничного торгового предприятия
	<b>Уметь:</b> обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	Не умеет обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	Частично умеет обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	Умеет с отдельными пробелами обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	На высоком уровне умеет обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания
	<b>Владеть:</b> навыками применения современных методов по организации качественного обслуживания клиентов	Не владеет навыками применения современных методов по организации качественного обслуживания клиентов	Не в полной мере владеет навыками применения современных методов по организации качественного обслуживания клиентов	Владеет с отдельными пробелами навыками применения современных методов по организации качественного обслуживания клиентов	Владеет на высоком уровне навыками применения современных методов по организации качественного обслуживания клиентов

\*На этапе освоения дисциплины

Для допуска к зачету, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее 30 баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

**Критерии оценивания результатов обучения**

<b>Оценка</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Высокий уровень «5» (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (зачтено)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (не зачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

### **7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-1пк-8 в процессе освоения образовательной программы**

#### **7.3.1. Примерная тематика рефератов.**

1. Концепция коммерческой деятельности в сфере товарного обращения.
2. Развитие коммерческих связей в сфере товарного обращения и услуги торгово-посреднических структур.
3. Организационные формы управления торгово-посреднической деятельностью и типология торговых предприятий.
4. Государственное регулирование и внутрифирменное планирование коммерческой деятельности и сервиса.
5. Внешнеэкономическая деятельность торгово-коммерческих структур и международная торговля.
6. Сервис обслуживания в сфере услуг и его роль в коммерческой деятельности.
7. Факторы макро - и микросреды, оказывающие влияние на коммерческую деятельность и сервис.
8. Стратегия и тактика коммерческой деятельности зарубежных торговых организаций на российском рынке.

9. Оптовая торговля и ее услуги, проблемы и перспективы развития.
10. Специфика услуг биржевой, ярмарочно-выставочной и аукционной торговли, их роль в розничной экономике.
11. Сфера услуг, структура и роль в современном обществе.
12. Торговый бизнес и факторы его развития в современных условиях.
13. Современный сервис, проблемы и тенденции его развития.
14. Рынок услуг, его особенности и проблемы развития в России.
15. Торговля и качество жизни, их взаимосвязь в современном обществе.
16. Роль и особенности пред - и послепродажного сервиса оптовой и розничной торговли.
17. Типология потребителей и их потребностей, особенности поведения в процессе продажи.
18. Классификация торговых предприятий, их особенности и развитие.
19. Зона влияния магазина и оценка качества его сервиса.
20. Маркетинг как инструмент розничной торговли в современных условиях.
21. Организация и технологии управления продажами, ее формы и методы.
22. Организация системы сервиса в розничной торговле и оценка его соответствия ожиданиям потребителей.
23. Меры по государственному регулированию и регламентации торговли и улучшению бытового обслуживания, отечественный и зарубежный опыт.
24. Социальные, этические и правовые аспекты сервиса обслуживания, роль культуры торговли.
25. Брендинг в сфере услуг, его роль и эффективность в рыночной экономике.
26. Жизненный цикл товара и услуги, их классификация, ассортимент и качество.
27. Опыт и проблемы организации фирменного сервиса обслуживания, этика и этикет торгового персонала.
28. Роль сервиса в формировании «образа» магазина и его коммерческого успеха на рынке.
29. Сервис и эффективная торговая политика /ассортиментная, ценовая, коммуникационная, их взаимосвязь и развитие.
30. Матрица стратегий и их роль в процессе продвижения товара и услуг к потребителю.
31. Сервисная деятельность как процесс и ее связь с конъюнктурой рынка.
32. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и мерчандайзинг как современные услуги.
33. Процесс активной продажи и обслуживания потребителей, его типы, формы, методы и этапы.
34. Сервисные технологии, формы обслуживания и торговые услуги, их классификация и обновление.
35. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета обобщение опыта практики.
36. Управление контактами и роль потребителя в сервисной деятельности.
37. Развитие и особенности предпринимательства в сфере услуг, функции и задачи торгово-коммерческого предпринимательства.
38. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития малого бизнеса в сфере коммерции.
39. Риск в торгово-посредническом бизнесе, его виды и пути снижения.
40. Порядок формирования, регулирования и планирования ассортимента в сфере товарного обращения.
41. «Образ» предприятия и товара на рынке, оценка их конкурентоспособности и позиционирования на рынке.
42. Бизнес-план как основной инструмент внутрифирменного планирования сервисной деятельности и качества сервиса.

### **7.3.2. Тесты для текущей аттестации обучающихся**

**1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:**

- a) опрос, профессионализм, качество;
- b) услуга, спрос, специалист;
- c) деятельность, потребность и услуга.

**2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**

- a) исследовательская;
- b) потребительская (пользовательская);
- c) ценностно-ориентационная.

**3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:**

- a) бронирование номеров;
- b) прием и размещение;
- c) расчет при выезде.

**4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:**

- a) рекламные услуги;
- b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- c) психодиагностику.

**5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:**

- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- c) общественные структуры: политические партии.

**6. В чем заключается неосвязаемость услуги:**

- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

**7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:**

- a) спрос;
- b) потребность;
- c) мотивация.

**8. Отличительными особенностями услуг являются:**

- a) неразрывность производства и потребления услуги;
- b) несохраняемость услуг;
- c) незабываемость услуг.

**9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:**

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b) предоставление информации клиенту;
- c) оказание услуги клиенту.

**10. Сервисная деятельность – это:**

- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

**11. Услуга обладает следующими качествами:**

- a) способность к хранению и транспортировке;
- b) неотделимость от своего источника;
- c) неизменностью качества.

**12. К некоммерческим услугам относят:**



- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

**13. Целью сервисной деятельности является:**

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

**14. Контактной зоной не является:**

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

**15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:**

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

**16. Физические потребности это потребности в:**

- a) в общественной деятельности,
- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

**17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:**

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

**18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:**

- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

**19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.**

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

**20. Франчайзинг это:**

- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

**21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

**22. Характеристика услуг:**

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности.

**23. Характеристика товаров:**

- a) неоднородность;

- b) индивидуальность;
- с) осязаемость.

**24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:**

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

**25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:**

- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b) соответствие техническим условиям и стандартам;
- с) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

**26. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:**

- a) жилищно-коммунальные услуги;
- b) научно-исследовательские услуги;
- с) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

**27. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**

- a) материально-преобразовательная;
- b) исследовательская;
- с) потребительская (пользовательская);

**28. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?**

- a) резервирование столиков;
- b) вызов такси;
- с) кондиционирование воздуха;

**29. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:**

- a) материально-преобразовательной деятельности;
- b) познавательной деятельности;
- с) ценностно-ориентационной деятельности;

**30. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:**

- a) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
- b) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
- с) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

**31. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:**

- a) контактная зона;
- b) зал ожидания;
- с) комната для посетителей.

**32. В чем заключается несохраняемость услуг:**

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- с) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

**33. Отличительными особенностями услуг являются:**

- а) неосвязаемость услуг;
- б) неразрывность производства и потребления услуги;
- с) незабываемость услуг.

**34. Обслуживание это:**

- а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- б) оказание услуги потребителю;
- с) комплекс мер по обслуживанию населения.

**35. Сервис — это:**

- а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- с) предпродажное и гарантийное обслуживание.

**36. Производственные услуги – это:**

- а) услуги банков, страховых компаний;
- б) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- с) пассажирский транспорт, торговля, образование.

**37. Услуги по регистрации транспортных средств являются:**

- а) государственными;
- б) идеальными;
- с) смешанными.

**38. Контактная зона – это:**

- а) любое место, где производится услуга;
- б) место, где услуга может храниться;
- с) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

**39. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:**

- а) поиск понимания;
- б) призыв к совести;
- с) жалоба.

**40. Социальные потребности это потребности в:**

- а) в самовыражении;
- б) в познании,
- с) в жилье.

**41. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:**

- а) обслуживание на дому;
- б) индивидуальное обслуживание;
- с) письменное обслуживание.

**42. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:**

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
- с) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

**43. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:**

- а) бытовые услуги;

б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

с) управленческие услуги;

**44. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**

а) исследовательская;

б) потребительская (пользовательская);

с) коммуникативная (общение).

**45. Что такое трансфер?**

а) покупка и доставка билетов;

б) встреча и проводы;

с) экскурсионные услуги.

**46. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:**

а) эмпирический и теоретический;

б) оценочный и информационный;

с) аналитический и экспертный.

**47. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:**

а) потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);

б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

с) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

**48. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:**

а) индустрия сферы услуг;

б) инфраструктура сферы услуг;

с) индустрия сервиса.

**49. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:**

а) это отчужденный от производителя результат труда;

б) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

с) фактически производство совмещено с потреблением.

**50. Сфера обслуживания населения – это:**

а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

б) деятельность предприятий и организаций, направления на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;

с) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

### **7.3.3. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.**

#### **1-й рейтинг контроль**

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности

2. Функции сферы услуг

3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг

4. Теория постиндустриального общества

5. Этапы развития услуг в России

6. Эволюция понятия «товар»

7. Характеристики услуг

8. Отличие услуги от материально-вещественного товара
9. Определение ценности услуги
10. Модель ценности услуги

### **2-ой рейтинг контроль**

1. Определение потребительской среды в сфере услуг
2. Клиенты и их потребности
3. Факторы, влияющие на покупательское поведение
4. Процесс принятия решения потребителем.
5. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг
6. Обслуживание как сервисная система
7. Система сервисных операций
8. Система предоставления услуг
9. Система маркетинга услуг
10. Общие положения контактной зоны
11. Пространство контакта
12. Процесс контакта между клиентом и исполнителем
13. Содержание контакта
14. Работа с жалобами потребителей
15. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций

### **3-ий рейтинг контроль**

1. Основные методы предоставления услуг
2. Формы обслуживания
3. Общие положения качества обслуживания
4. Показатели качества услуги
5. Модель качества услуг
6. Сервисные гарантии
7. Производительность труда в сфере услуг
8. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг
9. Методы определения величины показателей качества
10. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем

### **7.3.4. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности
2. Функции сферы услуг
3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг
4. Общероссийские классификаторы услуг населению
5. Теория постиндустриального общества
6. Этапы развития услуг в России
7. Эволюция понятия «товар»
8. Характеристики услуг
9. Отличие услуги от материально-вещественного товара
10. Определение ценности услуги
11. Модель ценности услуги
12. Определение потребительской среды в сфере услуг
13. Клиенты и их потребности
14. Факторы, влияющие на покупательское поведение
15. Процесс принятия решения потребителем.
16. Специфические аспекты покупки услуг
17. Поведения потребителей деловых услуг
18. Обслуживание как сервисная система

19. Система сервисных операций
20. Система предоставления услуг
21. Система маркетинга услуг
22. Общие положения контактной зоны
23. Пространство контакта
24. Процесс контакта между клиентом и исполнителем
25. Содержание контакта
26. Работа с жалобами потребителей
27. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
28. Основные методы предоставления услуг
29. Формы обслуживания
30. Общие положения качества обслуживания
31. Показатели качества услуги
32. Модель качества услуг
33. Сервисные гарантии
34. Производительность труда в сфере услуг
35. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг
36. Методы определения величины показателей качества
37. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем

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

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### **Основная литература**

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
2. Сервисная деятельность: учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

#### **Дополнительная литература**

3. Лукиянчук, И. Н. Человек и его потребности: Сервисология : учебник для студ. вузов, обуч. по напр. "Сервис", "Туризм" / И. Н. Лукиянчук, О. А. Ульяновская. - М.: Издательский центр "Академия", 2012. - 272 с.
4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. - Новосибирск: НГТУ, 2015. - 104 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>

5. Таранова, И. В. Сервисология / И. В. Таранова, А. В. Трухачев. - Ставрополь : Агрус, 2013. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232927>

#### **9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

- **ЭБС «Издательства Лань»**

Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>

- **Сетевая электронная библиотека**

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

- **Гарант**

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

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

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнению практических работ студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практической работе студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим работам (см. учебно-методическое пособие к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность»). Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Защита практических работ, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным

материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты очно-заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации.**

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Сервисная деятельность» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.



## 11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

### 11.1 Лицензионное программное обеспечение

**AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н**

**Антиплагиат.ВУЗ 5.0** Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

**Kaspersky Endpoint Security** для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

### 11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
<a href="http://www.edu.ru/index.php">«Российское образование» – федеральный портал</a>	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Российская торговля	<a href="http://www.rtpress.ru">http://www.rtpress.ru</a>
Справочно-правовая система ГАРАНТ.	<a href="http://www.garant.ru;">http://www.garant.ru;</a>
Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.	<a href="http://docs.cntd.ru/document/gost-7442-2002">http://docs.cntd.ru/document/gost-7442-2002</a>

## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории №201 для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор NECProjectorNP215G. Персональный компьютер Celeron
2.	Практические занятия	Аудитории №201 для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, учебная мебель: столы - 26, стулья - 52, доска меловая, кафедра. Основное оборудование: экран для проектора – 1 шт., проектор – 1 шт., компьютер в комплекте – 1 шт.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет, ауд. №311), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютеры с выходом в Интернет