

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Рабочая программа дисциплины
СЕРВИСОЛОГИЯ
Код УМК 75815

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Сервисология

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в базовую часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис
направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Сервисология** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания

ОПК.16 готовность разрабатывать технологии процессов сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК.12 готовность к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших современных технологий

ПК.16 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	1
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	0
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (1 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Сервисология

В дисциплине рассматриваются основные термины и понятия сервисологии. Описано значение потребностей в удовлетворении индивида в услугах. Уделено внимание основным побудителям активности покупательского поведения. Представлены способы оценки уровня сервисности исполнителей для сервисной деятельности.

Общие положения теории сервисной деятельности

В данном разделе рассматриваются основные положения сервисологии как науки о сервисе бытия. Определение предмета, объекта, цели, задач дисциплины «Сервисология».

Введение в сервисологию

Определение предмета, объекта, цели, задач дисциплины «Сервисология». Постановка знаний о человеке и необходимость понимания значимости сервисной деятельности в жизнедеятельности общества.

Основные термины и понятия сервисологии

Основные термины и определения для всецелого, конструктивного осознания сервисологии в современной среде контакта и обслуживания.

Сервис и потребности

Теоретико-практический раздел.

Данный раздел посвящен изучению потребностей человека через призму сервисологии.

Характеристика потребностей человека и их классификация

Уделяется внимание важности удовлетворения потребностей человека. Потребности и их сущность. Классификация потребностей. Потребности социально - культурной и туристской деятельности.

Побудители активности покупательского поведения

В данной части студенты получают конкретную информацию касательно факторов, влияющих на покупательское поведение. Формы, виды, особенности и пути использования полученной информации от клиента на благо контакта в сервисной деятельности.

Основные характеристики сервиса

Практико-теоретический раздел

Представляет технологические аспекты сервисологии. Важные составляющие науки о сервисе: технологии, подходы, методы процесса обслуживания.

Особенности функционирования сервиса

Что такое сервис и для чего он нужен в современном обществе. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах.

Оценка уровня сервисности для сервисной деятельности

Основные подходы к осуществлению анализа готовности работников к сервисной деятельности.

Приоритетные направления развития сервисной деятельности и потребность в кадрах. Сервисный подход.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>
2. Сюткин, Г. Н. Сервисология: ритуально-похоронное дело : учебное пособие для вузов / Г. Н. Сюткин, А. А. Говорин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13015-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/448721>
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

Дополнительная:

1. Анискин А. А. Человек и его потребности: Учебник/Анискин А. А..-Санкт-Петербург:Интермедия,2012, ISBN 978-5-4383-0012-0.-438. <http://www.iprbookshop.ru/30217>
2. Удальцова М. В., Наумова Е. В. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям сервиса/М. В. Удальцова, Е. В. Наумова.-Москва:ОМЕГА-Л,2012, ISBN 978-5-370-02192-3.-1041.-Библиогр.: с. 104-105 (26 назв.)
3. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение/Г. А. Аванесова.- Москва:Аспект Пресс,2006, ISBN 5-7567-0413-2.-320.
4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9585>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://srviso.ru/> Сервисная оценка и сервисизация

<https://www.gost.ru/portal/gost/> Сайт Росстандарта

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Сервисология** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательной среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

ПО на ноутбук: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020).

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, текущего контроля и индивидуальных и групповых консультаций, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Сервисология**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания</p>	<p>Знает основные термины Сервисологии и сервисные понятия необходимые для организации сервисных процессов, а также для построения компромиссного общения с потребителем</p>	<p align="center">Неудовлетворител Отсутствие знаний. Не знает основных понятий и терминов дисциплины, необходимых при формировании компетенции.</p> <p align="center">Удовлетворительн Большинство основных понятий и терминов дисциплины знает. Не может применить понятия к практике.</p> <p align="center">Хорошо Знает и понимает основные термины и понятия дисциплины. Однако, допускает отдельные пробелы в применении знаний к практике сервиса.</p> <p align="center">Отлично Демонстрирует устойчивые знания понятий и терминов дисциплины. Может грамотно использовать понятия и термины к практике сервиса.</p>
<p>ПК.16 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Знает основные психологические особенности потребителя Умеет применять свои знания в процессе сервисной деятельности Владеет подходами установления контакта с потребителем, основанных на знаниях психологических особенностях и потребностях потребителя</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не может определить побудители активности покупательского поведения, допускает ошибки в характеристиках. Не умеет определить потребности и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Не знает основные виды вопросов процесса продаж и не способен привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p> <p align="center">Удовлетворительн Имеет представление о побудителях активности покупательского поведения, ошибается в их видах, не может дать характеристику. Есть пробелы в применении навыка определения потребности и мотивов потребителя для установления контакта с потребителем. Знает основные виды</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>вопросов процесса продаж, но затрудняется привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает побудители активности покупательского поведения, не допускает ошибок в характеристиках. Демонстрирует умение определить потребности и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Знает основные виды вопросов процесса продаж, но затрудняется привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Точно определяет побудители активности покупательского поведения и не допускает ошибок в характеристике каждого. Умеет определить потребности и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Знает основные виды вопросов процесса продаж и способен привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p>
<p>ПК.12 готовность к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших современных технологий</p>	<p>Знает как разработать сервисный продукт. Умеет организовать процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя; Владеет сервисными технологиями по удовлетворению потребностей потребителя.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает характеристики потребностей человека и их классификации. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации и снять видео ролик. Не способен сделать качественную презентацию и защиту выполненного задания.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Ориентируется в видах сервиса. Слабо понимает цель и задачи задания. Затрудняется осуществить самостоятельный грамотный поиск информации. задание в основном верно (нет четкого понимания задания, не грамотный поиск необходимой информации; не совсем верен путь правильности съемки (в первой) и демонстрации во второй, структуры,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видео ролика; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Задания выполнены верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки, структуры, сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видео ролика (в первой игре) и не корректная демонстрация (во второй игре); слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенное знание видов сервиса. Четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации. Задания выполнены полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки (в первой игре) и корректность демонстрации (во второй игре), структуры, сложности, профессионализм видео ролика (в первой игре); грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты и ответов на вопросы).</p>
<p>ОПК.16 готовность разрабатывать технологии процессов сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований</p>	<p>Знает технологии выделения (определения) ключевых позиций процесса продаж в сервисе. Способен использовать свои знания для создания сценария продажи выбранного ранее товара (продукта) с учетом</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не способен определить ключевые позиции процесса продажи товара/услуги. Не умеет работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги. Не способен сделать качественную презентацию и не может отстоять достигнутые результаты в ходе защиты.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
потребителя	требований потребителя.	<p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о ключевых позициях процесса продажи товара/услуги, ошибается в их определении, не может дать характеристику каждого из имеющихся. Есть пробелы при работе в команде. Осознает, но не способен сделать качественную презентацию результатов работы.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает, но допускает ошибки в определении ключевых позиции процесса продажи товара/услуги. Умеет работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги. Правильно презентует результаты работы. Способен отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Уверено определяет ключевые позиции процесса продажи товара/услуги. Умеет работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги. Уверено презентует результаты работы. Способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.</p>
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знает основные побудители активности потребителя в процессе организации сервиса	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не способен определить побудители активности покупательского поведения потребителя</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о побудителях активности покупательского поведения, ошибается в их видах, не может дать характеристику</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает побудители активности покупательского поведения</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Точно определяет побудители активности покупательского поведения и не допускает ошибок в характеристике каждого</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : очное

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 49 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 49 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	Основные термины и понятия сервисологии Письменное контрольное мероприятие	Знание основных терминов и понятий по курсу сервисология. Способность продемонстрировать при выполнении контрольных заданий.
ПК.16 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Характеристика потребностей человека и их классификация Защищаемое контрольное мероприятие	Демонстрация знаний побудителей активности покупательского поведения. Использование умений определить потребности и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Умение задавать основные виды вопросов процесса продаж и способность привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.12 готовность к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших современных технологий</p> <p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Побудители активности покупательского поведения</p> <p>Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>Демонстрация готовности к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности. Умение использовать знаний о способах эффективного выявления потребностей потребителя и демонстрация навыков в видео ролике (как результат выполненного задания).</p> <p>Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.</p>
<p>ОПК.16 готовность разрабатывать технологии процессов сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Оценка уровня сервисности для сервисной деятельности</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Умение применять знания о ключевых позициях процесса продаж товара/услуги</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Основные термины и понятия сервисологии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Показывает устойчивые и структурированные знания по терминологии сервисологии. Выполняет тест, в тесте 10 вопросов, правильный ответ - 1 балл.	10
Знает и умеет использовать основные термины и понятия по курсу сервисология, т.е. понимает и может объяснить основные термины необходимые при контакте с потребителем. Верно объясняет и дает определения по курсу, при выполнении письменной части работы. В работе необходимо прописать 10 понятий, одно правильно описанное понятие - 1 балл.	10

Характеристика потребностей человека и их классификация

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **35**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
------------------------------	--------------

Демонстрация умений определить потребности и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Знание основных видов вопросов процесса продаж и способность привести примеры основных вопросов, а также мотивов в ходе продаж «любого» возможного товара. Приводит верные формулировки по каждой категории вопросов. По каждой категории вопросов необходимо привести минимум по 3-и примера. А также правильно определяет формулировки мотивов и приводит минимум по 3-и примера.	35
---	----

Побудители активности покупательского поведения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрация знаний о способах эффективного выявления потребностей потребителя, а также демонстрация практических навыков в видеоролике (видео является одним из основных условий для получения максимального балла). Грамотная защита проделанной работы перед группой. При выставлении баллов будут учитываться: 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 5. 2. Подготовка и съемка видеоролика, а также наличие сценария. Количество баллов за данный пункт от 1 до 15. 3. Защита и представление результатов самостоятельной работы группы. В ходе защиты оценивается способность студентов отстаивать достигнутые результаты проделанной работы. Количество баллов за данный пункт от 1 до 5.	25

Оценка уровня сервисности для сервисной деятельности

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Уверено определяет ключевые позиции процесса продажи выбранного (возможного) товара/услуги. Может назвать и охарактеризовать минимум три позиции.	10
Умеет работать в команде и представлять сценарии продаж товара/услуги. Уверено презентует результаты работы (разыгрывание ситуации в течении практического занятия). Показывает способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.	10