

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Мичурин Сергей Борисович
Шарифулин Сергей Ринатович
Меркушев Сергей Александрович
Зырянов Александр Иванович**

Рабочая программа дисциплины

ОТРАСЛЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Код УМК 81447

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

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Отраслевые технологии в сфере обслуживания

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную 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 **Отраслевые технологии в сфере обслуживания** 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.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК.10 готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации

ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме

ПК.13 готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	6,8,9
Объем дисциплины (з.е.)	9
Объем дисциплины (ак.час.)	324
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	126
Проведение лекционных занятий	42
Проведение практических занятий, семинаров	84
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	0
Самостоятельная работа (ак.час.)	198
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (3) Письменное контрольное мероприятие (5)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (6 триместр) Зачет (8 триместр) Экзамен (9 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Отраслевые технологии в сфере транспортного обслуживания

Специфика отраслевых технологий на различных видах транспорта

Входной контроль

География транспортных коммуникаций России. Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие технологическое обеспечение в сфере транспортного обслуживания. Проблемы транспортного обслуживания населения.

Сервис на сухопутном транспорте

Сервис на сухопутном транспорте

Раздел 1. Технологии предоставления услуг на автомобильном транспорте.

Региональные различия в уровне развития инфраструктуры автомобильного транспорта.

Нормативно-правовая база, регулирующая предоставление услуг на автотранспорте. Технические, технологические, медицинские, организационные аспекты перевозок пассажиров автобусами.

Специфика, связанная с категориями регулярных автобусных маршрутов (пригородные, междугородные, международные маршруты). Туристские автобусные маршруты. Караваны и кемперы.

Наиболее важные вопросы подготовки турам, использующим автомобильный транспорт. Услуги по перевозке грузов. Основы безопасности перевозок. Страхование на автомобильном транспорте.

География современных пассажирских и грузовых перевозок и территориальные различия в организации сервиса.

Раздел 2. Технологии предоставления услуг на железнодорожном транспорте.

Региональные различия в уровне развития инфраструктуры железнодорожного транспорта в России и мире. Нормативно-правовая база, регулирующая предоставление услуг железнодорожным транспортом.

Технологические, технические и иные аспекты организации перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в России, Европе, Японии на регулярных маршрутах: типы поездов и тарифов,

особенности приобретения билетов и провоза багажа, информационное обеспечение и автоматизированные системы сервиса, вокзальная инфраструктура, ответственность перевозчика,

вопросы безопасности. Грузовые перевозки. Усиление дифференциации предлагаемых услуг с учетом индивидуальных потребностей клиентов. Страхование на железнодорожном транспорте. Туристские поезда в России и мире. Старинные действующие железные дороги. География современных

пассажирских и грузовых перевозок и территориальные различия в организации сервиса.

Раздел 3. Услуги городского общественного транспорта.

Причины возрастания роли городского общественного транспорта в крупных и крупнейших городах мира. Основы безопасности при перевозке пассажиров городским общественным транспортом.

Рельсовые виды транспорта. Основные аспекты организации перевозок пассажиров городским общественным транспортом в крупнейших городах Европы.

Сервис на воздушном транспорте

Региональные различия в уровне развития воздушного транспорта. Крупнейшие аэропорты мира.

Нормативно-правовая база, регулирующая предоставление услуг воздушным транспортом. Технические, технологические, организационные и иные аспекты организации регулярных воздушных перевозок в

России и мире: типы самолетов, приобретение билетов, провоз багажа, бронирование перевозки, порядок посадки и высадки пассажиров, информационное обеспечение и автоматизированные системы

сервиса, ответственность перевозчика, вопросы безопасности. Чартерные перевозки и особенности их организации. Перевозки грузов и почты. Страхование на воздушном транспорте. География

современных пассажирских и грузовых перевозок и территориальные различия в организации сервиса.

Сервис на водном транспорте

Тема 1. Технология предоставления услуг на морском транспорте.

Роль транспорта в пассажирских и грузовых перевозках в современном мире. География паромных и скоростных линий. Нормативно-правовая база, регулирующая предоставление сервиса морским транспортом. Технические, технологические и иные аспекты организации перевозок пассажиров морским транспортом: типы судов, особенности приобретения билетов и перевозки багажа в зависимости от типа судов и линий, порядок посадки и высадки пассажиров, информационное обеспечение, вопросы безопасности перевозок и ответственности перевозчика. Морские круизы. Наземное обслуживание круизных туристов. Грузовые перевозки. Страхование морских перевозок. География современных пассажирских и грузовых перевозок и территориальные различия в организации сервиса.

Тема 2. Технология предоставления услуг на внутреннем водном транспорте.

Роль внутреннего водного транспорта в пассажирских и грузовых перевозках в современном мире. Нормативно-правовая база, регулирующая предоставление услуг внутренним водным транспортом. География внутренних водных путей и транспортных маршрутов. Технические, технологические и иные аспекты организации перевозок пассажиров внутренним водным транспортом: приобретение билетов, провоз багажа, порядок посадки и высадки пассажиров, информационное обеспечение, вопросы безопасности перевозок и ответственности перевозчика. Речные круизы. Грузовые перевозки. Страхование перевозок пассажиров внутренним водным транспортом. География современных пассажирских и грузовых перевозок и территориальные различия в организации сервиса.

Итоговое контрольное мероприятие

Инфраструктурные, нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта в сфере сервиса.

Отраслевые технологии социальной сферы и туристского сервиса

В данном разделе рассматриваются основные группы социально-культурных технологий - функциональные, дифференцированные и специфические (пространственные).

1. Функциональные технологии: общественная безопасность в городах; пространственная составляющая безопасности туристских маршрутов; определение приоритетных туристских территорий и направлений

Предлагается предложить и обосновать комплекс мер обеспечения общественной безопасности городской территории с учётом заданных параметров её туристского развития.

2. Дифференцированные технологии: оптимизация туристского развития территорий различного ранга

Предлагается отследить текущую ситуацию туристского развития заданной территории и предложить пути её оптимизации.

3. Специфические технологии: тематические туры и сопутствующий сервис, профилактика и разрешение локальных чрезвычайных ситуаций

Предлагается сформировать тур с заданной тематикой, спроектировать основные позиции его информационного и тактического обеспечения.

Отраслевые сервисные технологии в торговле

В разделе рассматриваются основы сервиса продаж. Описано значение торгового общения. Уделено внимание сервисным составляющим при продаже товаров и услуг.

1. Сервис продаж

Раздел включает в себя характеристику основных понятий и определений, связанных с торговлей на предприятиях сферы сервиса. Знакомство со специфическими торговыми оборотами и фразами. Раскрывается необходимость сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг.

Основные понятия и характеристика сервиса продаж

Раздел включает в себя характеристику основных понятий и определений, связанных с торговлей на предприятиях сферы сервиса.

Специфические понятия и обороты помогут студентам в будущем.

Сервисное взаимодействие в процессе продаж

В разделе раскрывается необходимость сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг. Акцент делается именно на сервисный контакт и понимание потребностей клиента.

2. Торговое общение

Общение - важная составляющая сервиса в торговле. Торговое общение является выражением и способностью исполнителя продавать продукты, как материальные, так и нематериальные.

Специфика общения исполнителя и потребителя в продажах

Общение - важная составляющая сервиса в торговле. Торговое общение является выражением и способностью исполнителя продавать продукты, как материальные, так и нематериальные.

3. Сервисные составляющие при продаже товаров и услуг

Данный раздел посвящен изучению основных составляющих сервиса в торговле, а именно устройству и организации контактной зоны и определению основных правил и методов организации процесса продаж товаров и услуг.

Характерные черты контактных пространств

Данный раздел посвящен изучению устройства и организации контактной зоны. Понимание и знание различных контактных зон поможет будущим специалистам сферы сервиса.

Правила и организация процесса продаж товаров и услуг

Данный раздел посвящен изучению основных правил и методов организации процесса продаж товаров и услуг.

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. Зайцева, Т. В. Социально-культурные технологии : учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», профили: «Информационно-аналитическая деятельность» и «Библиотечно-педагогическое сопровождение школьного образования», квалификация (степень) «бакалавр» / Т. В. Зайцева. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-8154-0409-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/76344.html>
2. 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>
3. Гатиятуллин, М. Х. Автомобильные перевозки : учебное пособие / М. Х. Гатиятуллин, Р. Р. Загидуллин. — Казань : Казанский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 163 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/73302.html>
4. 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>
5. Селиванов, В. В. Международный морской туризм. Основы организации и методология : учебное пособие / В. В. Селиванов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 334 с. — ISBN 978-5-4486-0234-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/73332.html>

Дополнительная:

1. Биржаков М. Б., Никифоров В. И. Индустрия туризма: перевозки:[курс лекций]/М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров.-Санкт-Петербург:Издательский дом Герда,2007, ISBN 978-5-94125-129-2.-528.
2. 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>
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>
4. Якунина, Н. В. Перевозки пассажиров автомобильным транспортом : практикум / Н. В. Якунина, Н. Н. Якунин. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 126 с. — ISBN 978-5-7410-1684-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71309.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.consultant.ru/> Информационно-правовая система "Консультант Плюс"

<https://www.mintrans.ru/> Министерство транспорта Российской Федерации

<https://www.gdevagon.ru/scripts/info/map.php> Карта железных дорог России

<https://www.favt.ru/> Федеральное агентство воздушного транспорта РФ

<https://infoflot.ru/> Инфолот.ру Круизы и судоходство

<http://www.consultant.ru/> Консультант-Плюс. Информационно-правовая система

<http://www.consultant.ru/> Информационно-правовая система "Консультант Плюс"

<https://search.rsl.ru/ru/record/01005047541> Безопасность в туризме : методологический и пространственный аспекты

<https://www.labirint.ru/books/660850/> Психология экстремальных ситуаций. Учебник для вузов

http://www.tssr.ru/files/materials/2018/regroute_2018_water.pdf ТССР

<https://www.labirint.ru/books/660850/> Психология экстремальных ситуаций. Учебник для вузов

<https://srviso.ru/> О сервисной оценке процессов сервиса

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

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

Образовательный процесс по дисциплине **Отраслевые технологии в сфере обслуживания** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Офисный пакет приложений «Apache OpenOffice».

ALT Linux

Офисный пакет приложений «LibreOffice».

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

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

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

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

Для организации и проведения учебного процесса по дисциплине используются аудитории:

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

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Для изучения некоторых тем используется компьютерный класс, оснащенный персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением. Состав оборудования определен в Паспорте компьютерного класса.

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

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации 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

Офисный пакет приложений «Apache OpenOffice», «LibreOffice», ALT Linux

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

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

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

ПО на ноутбук: ОС "Альт Образование" (Договор № ДС 003-2020)

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
Отраслевые технологии в сфере обслуживания**

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

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знание инфраструктурных, нормативно-правовых, технических, технологических аспектов использования различных видов транспорта в сфере сервиса. Умение применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов. Владение навыками демонстрации полученных результатов.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает инфраструктурные, нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта в сфере сервиса. Не умеет применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов. Не владеет навыками демонстрации полученных результатов и отстаивания собственной позиции в ходе докладов.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Имеет неполные, фрагментарные знания о инфраструктурных, нормативно-правовых, технических, технологических аспектах использования различных видов транспорта в сфере сервиса. Испытывает затруднения при применении этих знаний при анализе различных сервисных продуктов. Испытывает затруднения при демонстрации полученных результатов и отстаивании собственной позиции в ходе докладов.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает инфраструктурные, нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта в сфере сервиса. Умеет применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов, испытывая затруднения при формулировании аргументированных суждений о возникающих при этом проблемах и путях их решения. Испытывает затруднения при демонстрации полученных результатов и отстаивании собственной позиции в ходе докладов..</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Знает в полном объеме инфраструктурные,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта в сфере сервиса. Умеет применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов, высказывая аргументированные суждения о возникающих при этом проблемах и путях их решения. Владеет навыками демонстрации полученных результатов и отстаивания собственной позиции в ходе докладов.</p>
<p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Научить принципам пространственной организации процесса туристского сервиса и оптимизации туристского развития территорий различного ранга</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>НЕ ЗНАЕТ принципы пространственной организации процесса туристского сервиса. НЕ СПОСОБЕН обоснованно предлагать пути оптимизации туристского развития территорий различного ранга. НЕ СПОСОБЕН отображать ситуацию и прогнозируемые изменения на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>ЗНАЕТ принципы пространственной организации процесса туристского сервиса. СПОСОБЕН предлагать пути оптимизации туристского развития территорий различного ранга, затрудняется с их обоснованием. НЕ СПОСОБЕН отображать ситуацию и прогнозируемые изменения на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>ЗНАЕТ принципы пространственной организации процесса туристского сервиса. СПОСОБЕН обоснованно предлагать пути оптимизации туристского развития территорий различного ранга. ЗАТРУДНЯЕТСЯ с отображением ситуации и прогнозируемых изменений на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>ЗНАЕТ принципы пространственной организации процесса туристского сервиса. СПОСОБЕН обоснованно предлагать пути оптимизации туристского развития территорий различного ранга.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p align="center">Отлично</p> <p>СПОСОБЕН отображать ситуацию и прогнозируемые изменения на карте, картосхеме, логической схеме.</p>
<p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знает основы организации процесса сервиса, способен грамотно выбрать ресурсы и средства для построения качественного общения с потребителем</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает и не способен грамотно продемонстрировать технику общения исполнителя и потребителя в торговле.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Затрудняется грамотно продемонстрировать технику общения исполнителя и потребителя в торговле. Не может соединить теорию и практику.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Демонстрирует технику общения исполнителя и потребителя в торговле. Затрудняется в приведении примеров из практики.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Демонстрирует уверенные знания техники общения исполнителя и потребителя в торговле. Четко приводит примеры из практики.</p>
<p>ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания</p>	<p>Знает значение компромисса с потребителем,. Умеет определить варианты обращений к потребителю и требований потребителя к качеству обслуживания</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Отсутствие знаний. Не знает специфических торговых оборотов и фраз в сфере сервиса, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает большинство специфических торговых оборотов и фраз в сфере сервиса, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг.. Не может применить понятия к практике.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает и понимает специфических торговых оборотов и фраз в сфере сервиса, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг. Однако, допускает отдельные пробелы в применении знаний к практике сервиса.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Демонстрирует устойчивые знания</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p align="center">Отлично</p> <p>специфических торговых оборотов и фраз в сфере сервиса, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг. Грамотно использует понятия и термины к практике сервиса.</p>
<p>ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме</p>	<p>Знание инфраструктурных, нормативно-правовых, технических, технологических аспектов использования различных видов транспорта, необходимых при обосновании и разработке современных технологий сервиса, выборе ресурсов и средств для их реализации. Умение применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов, высказывая аргументированные суждения о возникающих при этом проблемах и путях их решения. Владение навыками демонстрации полученных результатов и отстаивания собственной позиции.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает инфраструктурные, нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта, необходимые при обосновании и разработке современных технологий сервиса, выборе ресурсов и средств для их реализации. Не умеет применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов. Не владеет навыками демонстрации полученных результатов и отстаивания собственной позиции.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Имеет неполные, фрагментарные знания о инфраструктурных, нормативно-правовых, технических, технологических аспектах использования различных видов транспорта, необходимые при обосновании и разработке современных технологий сервиса, выборе ресурсов и средств для их реализации. Испытывает затруднения при применении этих знаний при анализе различных сервисных продуктов. Испытывает затруднения при демонстрации полученных результатов и отстаивании собственной позиции.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает инфраструктурные, нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта, необходимые при обосновании и разработке современных технологий сервиса, выборе ресурсов и средств для их реализации. Умеет применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов, испытывая затруднения при формулировании аргументированных суждений о возникающих при этом проблемах и путях их решения. Испытывает</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>затруднения при демонстрации полученных результатов и отстаивании собственной позиции.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает в полном объеме инфраструктурные, нормативно-правовые, технические, технологические аспекты использования различных видов транспорта, необходимые при обосновании и разработке современных технологий сервиса, выборе ресурсов и средств для их реализации. Умеет применять эти знания при анализе различных сервисных продуктов, высказывая аргументированные суждения о возникающих при этом проблемах и путях их решения. Владеет навыками демонстрации полученных результатов и отстаивания собственной позиции.</p>
<p>ПК.13 готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов</p>	<p>готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса с точки зрения общественной безопасности в городах и пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>НЕ ГОТОВ к осуществлению контроля качества процессов сервиса с точки зрения общественной безопасности в городах. НЕ ВЛАДЕЕТ навыками использования пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов. НЕ СПОСОБЕН иллюстрировать результаты контроля и пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>В ЦЕЛОМ, ГОТОВ к осуществлению контроля качества процессов сервиса с точки зрения общественной безопасности в городах. ВЛАДЕЕТ навыками использования пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов. НЕ СПОСОБЕН иллюстрировать результаты контроля и пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>ГОТОВ к осуществлению контроля качества</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>процессов сервиса с точки зрения общественной безопасности в городах. ИНТУИТИВНО ВЛАДЕЕТ навыками использования пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов.</p> <p>ОГРАНИЧЕННО СПОСОБЕН иллюстрировать результаты контроля и пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>ГОТОВ к осуществлению контроля качества процессов сервиса с точки зрения общественной безопасности в городах. ОСОЗННО ВЛАДЕЕТ навыками использования пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов.</p> <p>СПОСОБЕН иллюстрировать результаты контроля и пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов на карте, картосхеме, логической схеме.</p>
<p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знает как организовать процесс сервиса. Умеет провести выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает устройство контактной зоны. Отсутствуют знания о правилах для персонала сервисных организаций. Не может провести организацию эффективного процесса продажи товаров и услуг.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Слабо ориентируется в особенностях устройства контактной зоны. Затрудняется в ответах о правилах для персонала сервисных организаций. С трудом представляет организацию эффективного процесса продажи товаров и услуг.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает и хорошо ориентируется в особенностях устройства контактной зоны. Может применять правила управления персоналом в сервисных организациях. Есть затруднения в представлении эффективной организации процесса продажи товаров и услуг.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Демонстрирует уверенное знание особенностей устройства контактной зоны. Четко знает правила управления персоналом на сервисных предприятиях и может применять их на практике. Умеет организовывать процесс продажи товаров и услуг.</p>
<p>ПК.10 готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации</p>	<p>Знает как организовать процесс сервиса с учетом современных технологий сервиса. Умеет провести выбор ресурсов и средств для их реализации</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает составляющих процесса сервиса. Отсутствуют знания о технологиях организации сервиса для персонала сервисных организаций. Не может провести выбор ресурсов и средств для реализации продуктов сервисной организации</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Слабо ориентируется в составляющих процесса сервиса. Затрудняется в ответах о технологиях организации сервиса для персонала сервисных организаций. С трудом представляет выбор ресурсов и средств для реализации продуктов сервисной организации</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает и хорошо ориентируется в составляющих процесса сервиса. Может применять технологии организации сервиса для персонала сервисных организаций. Есть затруднения в выборе ресурсов и средств для реализации продуктов сервисной организации</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Демонстрирует уверенное знания составляющих процесса сервиса. Четко знает технологии организации сервиса для персонала сервисных организаций и может применять их на практике. Умеет осуществлять выбор ресурсов и средств для реализации продуктов сервисной организации</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 45 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 45 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Входной контроль Входное тестирование	Знания, полученные в ходе освоения предыдущих дисциплин: основные понятия, применяемые при исследовании сферы обслуживания, основные подходы к организации сервиса в разных сферах
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сервис на сухопутном транспорте Защищаемое контрольное мероприятие	Знание специфики использования автомобильного и железнодорожного транспорта в сфере обслуживания. Умение применять эти знания при анализе сервисных продуктов. Владении навыком демонстрации полученных результатов и отстаивания собственной позиции в ходе доклада.
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сервис на воздушном транспорте Письменное контрольное мероприятие	Знание особенностей инфраструктурного развития отдельных видов транспорта, технических, технологических и иных аспектов применения этих видов в сфере обслуживания с учетом требований потребителя, территориальных различий в уровне развития инфраструктуры и масштабе сервиса воздушного и сухопутного транспорта

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сервис на водном транспорте Письменное контрольное мероприятие	Знание особенностей инфраструктурного развития водного и воздушного транспорта, технических, технологических и иных аспектов применения этих видов в сфере обслуживания с учетом требований потребителя, территориальных различий в масштабе сервиса.
ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Итоговое контрольное мероприятие Итоговое контрольное мероприятие	Знание инфраструктурных, нормативно-правовых, технических, технологических аспектов использования различных видов транспорта, необходимых при обосновании и разработке современных технологий сервиса, выборе ресурсов и средств для их реализации. Умение применять эти знания при анализе и выборе различных сервисных продуктов с учетом требований потребителей. Владение навыками демонстрации полученных результатов в ходе итоговых контрольных мероприятий.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Входной контроль

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Знает географию транспортных коммуникаций России.	5
Проблемы транспортного обслуживания населения.	5
Знает основные нормативно-правовые акты, регламентирующие технологическое обеспечение в сфере транспортного обслуживания.	5

Сервис на сухопутном транспорте

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **3 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **18**

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

Умение применять знания о специфике использования разных видов транспорта в сфере обслуживания при анализе конкретного продукта	16
Владение навыком демонстрации полученных результатов в ходе доклада	12
Владение навыком отстаивания собственной позиции при демонстрации полученных результатов	12

Сервис на воздушном транспорте

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **10**

Проходной балл: **5**

Показатели оценивания	Баллы
Знание нормативно-правовых, технологических, технических аспектов предоставления услуг на различных видах транспорта	5
Знание территориальных различий в масштабе сервиса, предоставляемого различными видами транспорта	3
Знание территориальных различий в уровне развития инфраструктуры	2

Сервис на водном транспорте

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **3 часа**

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

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

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Знание нормативно-правовых, технологических, технических аспектов предоставления услуг на водном и воздушном транспорте	12
Знание территориальных различий в уровне развития инфраструктуры водного и воздушного транспорта	4
Знание территориальных различий в масштабе сервиса, предоставляемого водным и воздушным транспортом	4

Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Знание нормативно-правовых, технических, технологических и иных аспектов предоставления услуг на различных видах транспорта	10
Умение применять знания о специфике использования различных видов транспорта в сфере сервиса при решении нестандартных вопросов и проблем, связанных с внедрением новых технологий	10

Знание территориальных различий в масштабе сервиса, предоставляемого различными видами транспорта	7
Знание территориальных различий в уровне развития инфраструктуры различных видов транспорта	3

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

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 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.13 готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов	1.Функциональные технологии: общественная безопасность в городах; пространственная составляющая безопасности туристских маршрутов; определение приоритетных туристских территорий и направлений Письменное контрольное мероприятие	Контролируется знание принципов обеспечения общественной безопасности в городах и умение использовать пространственную составляющую безопасности туристских маршрутов.
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	2. Дифференцированные технологии: оптимизация туристского развития территорий различного ранга Письменное контрольное мероприятие	Контролируется умение выделять приоритетные направления туристского развития заданной территории

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	3. Специфические технологии: тематические туры и сопутствующий сервис, профилактика и разрешение локальных чрезвычайных ситуаций Итоговое контрольное мероприятие	Контролируется способность формирования и обеспечения тура с заданной тематикой.

Спецификация мероприятий текущего контроля

1.Функциональные технологии: общественная безопасность в городах; пространственная составляющая безопасности туристских маршрутов; определение приоритетных туристских территорий и направлений

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
0 - 5 баллов ЗНАЕТ основные факторы опасности городской среды; 0 - 5 баллов ЗНАЕТ принципы обеспечения общественной безопасности в городах; 0 - 5 баллов ЗНАЕТ принципы обеспечения личной безопасности в условиях города; 0 - 5 баллов УМЕЕТ использовать пространственную составляющую безопасности туристских маршрутов в условиях природной среды 0 - 5 баллов УМЕЕТ использовать пространственную составляющую безопасности туристских маршрутов в условиях частично изменённой среды 0 - 5 баллов умеет пользоваться принципом уклонения при проведении или обеспечении туристского мероприятия	30

2. Дифференцированные технологии: оптимизация туристского развития территорий различного ранга

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
0 - 5 баллов ЗНАЕТ критерии туристской привлекательности территории; 0 - 5 баллов УМЕЕТ анализировать тенденции спонтанного туристского развития заданной территории; 0 - 5 баллов СПОСОБЕН выделять приоритетные направления туристского развития заданной территории; 0 - 5 баллов СПОСОБЕН отражать географию приоритетных направлений на карте (картосхеме); 0 - 5 баллов СПОСОБЕН при первичном	30

проектировании пользоваться комбинированием туризма на уровне типов; 0 - 5 баллов СПОСОБЕН при первичном проектировании пользоваться комбинированием туризма на уровне видов	
---	--

3. Специфические технологии: тематические туры и сопутствующий сервис, профилактика и разрешение локальных чрезвычайных ситуаций

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
0 - 10 баллов СПОСОБЕН спроектировать информационное обеспечение тура с заданной тематикой; 0 - 10 баллов СПОСОБЕН спроектировать тактическое обеспечение тура с заданной тематикой; 0 - 10 баллов ВЛАДЕЕТ навыками профилактики локальных ЧС; 0 - 10 баллов СПОСОБЕН спроектировать опосредованный сервис в полосе маршрута тура с заданной тематикой;	40

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 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	Сервисное взаимодействие в процессе продаж Письменное контрольное мероприятие	Знание специфических торговых оборотов/фраз, особенностей в сфере сервиса, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания</p> <p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Специфика общения исполнителя и потребителя в продажах</p> <p>Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>Способен грамотно продемонстрировать технику общения исполнителя и потребителя в торговле, на примере выбранного направления самостоятельной работы</p>
<p>ПК.10 готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации</p> <p>ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Правила и организация процесса продаж товаров и услуг</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Готов организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований и потребностей потребителя. Понимает значение сигналов покупки потребителя, знает варианты обращений и требования к качеству обслуживания</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Сервисное взаимодействие в процессе продаж

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
<p>Демонстрация соответствующих знаний при выполнении заданий контрольного мероприятия. 30-27 баллов - даны все правильные и развернутые ответы в 1 и 2 части; 26-15 баллов – даны правильные ответы на 50% в первой части и 100% полные и развернутые ответы во 2 части; 14-5 баллов - даны правильные ответа на 30% в первой части и 70% полные и развернутые ответы во 2 части; 2 и менее баллов - дано не более 20% в части 1 и неверно выполнено часть 2.</p>	30

Специфика общения исполнителя и потребителя в продажах

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
<p>Демонстрация техники общения исполнителя и потребителя в ходе продажи какого-либо сервисного продукта, на примере презентации выполненного самостоятельного задания проекта продажи продукта. Результат оценивается в баллах: 30 баллов – вся подготовительная работа выполнена полностью верно, присутствует глубокое понимание студентом важности полученных знаний, в ходе выполнения данного контрольного мероприятия; 29-23 баллов - задание выполнено полностью верно, присутствует серьезное понимание студентом важности полученных знаний, в ходе выполнения данного контрольного мероприятия, допущены погрешности в подаче защищаемых примеров; 22-10 баллов - задание в основном выполнено, верно, но присутствует непонимание студентом важности полученных знаний, в ходе выполнения данного контрольного мероприятия, допущены погрешности в подаче защищаемых примеров; 9-5 баллов - задание выполнено не верно</p>	30

Правила и организация процесса продаж товаров и услуг

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
<p>Демонстрирует знания по организации процесса сервиса продаж, знает грамотный подход к выбору ресурсов и средств с учетом требований и потребностей потребителя. Способен определить основные категории потребителей. Способен применять навыки нахождения сигналов покупки в момент общения с потребителем. Демонстрирует уверенные знания в ходе презентации результатов самостоятельной работы.</p> <p>40 баллов - задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).</p> <p>39-20 баллов - задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).</p> <p>19-19 баллов - задание в основном верно (нет четкого понимания задания, не грамотный поиск необходимой информации; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).</p> <p>8-1 баллов - задание выполнено не верно</p>	40