

**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

<b>Направления подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	6,8,9
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	9
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	324
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	126
<b>Проведение лекционных занятий</b>	42
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	84
<b>Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку</b>	0
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	198
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (3) Письменное контрольное мероприятие (5)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	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](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](http://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><b>ОПК.17</b> 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"><b>Неудовлетворител</b></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"><b>Удовлетворительн</b></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"><b>Хорошо</b></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"><b>Отлично</b></p> <p>Знает в полном объеме инфраструктурные,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p align="center"><b>Отлично</b></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><b>ОПК.17</b> 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 align="center"><b>Неудовлетворител</b></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 align="center"><b>Удовлетворительн</b></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 align="center"><b>Хорошо</b></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 align="center"><b>Отлично</b></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"><b>Отлично</b></p> <p>СПОСОБЕН отображать ситуацию и прогнозируемые изменения на карте, картосхеме, логической схеме.</p>
<p><b>ОПК.17</b> 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"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает и не способен грамотно продемонстрировать технику общения исполнителя и потребителя в торговле.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Затрудняется грамотно продемонстрировать технику общения исполнителя и потребителя в торговле. Не может соединить теорию и практику.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует технику общения исполнителя и потребителя в торговле. Затрудняется в приведении примеров из практики.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Демонстрирует уверенные знания техники общения исполнителя и потребителя в торговле. Четко приводит примеры из практики.</p>
<p><b>ОПК.13</b> 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"><b>Неудовлетворител</b></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"><b>Удовлетворительн</b></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"><b>Хорошо</b></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"><b>Отлично</b></p> <p>Демонстрирует устойчивые знания</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></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><b>ПК.11</b> 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 style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></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 style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></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 style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></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;"><b>Хорошо</b></p> <p>затруднения при демонстрации полученных результатов и отстаивании собственной позиции.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></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><b>ПК.13</b> 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;"><b>Неудовлетворител</b></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;"><b>Удовлетворительн</b></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;"><b>Хорошо</b></p> <p>ГОТОВ к осуществлению контроля качества</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>процессов сервиса с точки зрения общественной безопасности в городах. ИНТУИТИВНО ВЛАДЕЕТ навыками использования пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов.</p> <p><b>ОГРАНИЧЕННО СПОСОБЕН</b> иллюстрировать результаты контроля и пространственной составляющей безопасности туристских маршрутов на карте, картосхеме, логической схеме.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></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><b>ОПК.17</b> 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;"><b>Неудовлетворител</b></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;"><b>Удовлетворительн</b></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;"><b>Хорошо</b></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;"><b>Отлично</b></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><b>ПК.10</b> 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;"><b>Неудовлетворител</b></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;"><b>Удовлетворительн</b></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;"><b>Хорошо</b></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;"><b>Отлично</b></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
<b>Входной контроль</b>	Входной контроль <b>Входное тестирование</b>	Знания, полученные в ходе освоения предыдущих дисциплин: основные понятия, применяемые при исследовании сферы обслуживания, основные подходы к организации сервиса в разных сферах
<b>ОПК.17</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сервис на сухопутном транспорте <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	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.
<b>ОПК.17</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сервис на воздушном транспорте <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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
<b>ОПК.17</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сервис на водном транспорте <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.
<b>ПК.11</b> готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме <b>ОПК.17</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Итоговое контрольное мероприятие <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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
<b>ПК.13</b> 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 <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Контролируется знание принципов обеспечения общественной безопасности в городах и умение использовать пространственную составляющую безопасности туристских маршрутов.
<b>ОПК.17</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	2. Дифференцированные технологии: оптимизация туристского развития территорий различного ранга <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Контролируется умение выделять приоритетные направления туристского развития заданной территории

<b>Компетенция</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>ОПК.17</b> 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 <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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
<b>ОПК.13</b> готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	Сервисное взаимодействие в процессе продаж <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знание специфических торговых оборотов/фраз, особенностей в сфере сервиса, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг.

<b>Компетенция</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.13</b> готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания</p> <p><b>ОПК.17</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Специфика общения исполнителя и потребителя в продажах</p> <p><b>Защищаемое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Способен грамотно продемонстрировать технику общения исполнителя и потребителя в торговле, на примере выбранного направления самостоятельной работы</p>
<p><b>ПК.10</b> готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации</p> <p><b>ОПК.17</b> 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><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
<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