

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

**Кафедра туризма**

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Рабочая программа дисциплины  
**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**  
Код УМК 94005

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

Пермь, 2020

## **1. Наименование дисциплины**

Сервисная деятельность

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

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

Направление: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

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

**43.03.02** Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

**ОПК.6** Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

#### **Индикаторы**

**ОПК.6.5** Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг

**ОПК.6.6** Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	6
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (6 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Сервисная деятельность**

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной компетенции - знать основы сервисной деятельности и уметь применять технологии обслуживания потребителя, выпускника. В дисциплине рассматриваются основные термины и понятия сервисной деятельности, описано значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Уделено внимание изучению потребностей человека и особенностям рынка услуг, а также основным составляющим процесса обслуживания. Представлены технологии обслуживания и классификации форм и видов обслуживания. Характеризуются особенности сервисного обслуживания.

### **Раздел 1. Общие положения теории сервисной деятельности**

В данном разделе рассматриваются основные положения сервисной деятельности необходимые для полного и конструктивного изучения дисциплины.

Определение предмета, объекта, цели, задач дисциплины «Сервисной деятельности».

#### **1.1. Общие понятия сервисной деятельности**

Основные термины и понятия по дисциплине. Объект, предмет, цель, задачи сервисной деятельности.

### **Раздел 2. Специфика деятельности в сфере сервиса**

Теоретико-практический раздел.

Данный раздел посвящен изучению потребностей человека и особенностям рынка услуг для последующего применения и использования полученных знаний в практической деятельности.

#### **2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека**

Сервисная деятельность как средство удовлетворения потребностей человека. Потребности и их сущность. Классификация потребностей. Потребности социально - культурной и туристской деятельности.

#### **2.2. Услуга в сервисной деятельности**

Основные определения. Характеристики услуги. Ценности услуги. Классификация услуг Услуга – как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (гостя, заказчика, клиента).

#### **2.3. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг**

Эпохи развития человеческого общества. Сервис как особый вид деятельности. Современная организация общественного производства. Формирование рынка услуг. Принципы современного сервиса. Факторы, влияющие на рынок услуг. Жизненный цикл услуг.

### **Раздел 3. Технологические аспекты сервисной деятельности**

Практико-теоретический раздел

Представляет технологические аспекты сервисной деятельности. Технологии, подходы, методы процесса обслуживания.

#### **3.1. Организационно-технологические аспекты процесса обслуживания**

Основные подходы к осуществлению обслуживания. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Технологии обслуживания. Классификация форм и видов обслуживания. Особенности туристско-сервисного обслуживания.

#### **3.2. Определение и значение качества в сервисной деятельности**

Качество услуг. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество и т.п.).

Ожидание потребителя от обслуживания. Ответственность исполнителя перед потребителем. Контроль удовлетворенности потребителя.

#### **Раздел 4. Культура сервиса**

Практико-теоретический раздел.

В данном разделе рассматриваются особенности культуры и психологии сервисной деятельности.

##### **4.1. Культура обслуживания**

Понятие и составляющие культуры обслуживания. Культура общения работников сферы сервиса с клиентами. Корпоративная культура. Требования к работнику «контактной зоны». Эстетическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.

##### **4.2. Психологические особенности сервисной деятельности**

Психология сферы обслуживания. Этапы обслуживания (при заказе, покупке и пр.). Жалобы, конфликты при обслуживании клиента.

Пути разрешения конфликтных ситуаций. Правильное определение потребности клиента, при помощи невербальных способов (жесты, мимика и т.д.).

## **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. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83130>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

### Дополнительная:

1. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь: ПГНИУ, 2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>
2. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-1384-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>



## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<http://www.service-first.ru/> Основы сервиса

<http://www.restoranportal.ru/> Основы ресторанного дела

<https://srviso.ru/> Основы сервисной оценки

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

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

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

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

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

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**

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

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

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

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

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с

доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

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

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

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

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

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

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

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Сервисная деятельность**

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

**ОПК.6**

**Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов оказания в соответствии с действующими стандартами**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.6.6</b> Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций</p>	<p>Знать основные термины и понятия сервисной деятельности в туризме и сервисе для использования в профессиональной коммуникации. Способен определять специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок с учетом определенной территории.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Отсутствие знаний. Не знает основные термины и понятия сервисной деятельности в туризме и сервисе для использования в профессиональной коммуникации. Не способен определять специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок с учетом определенной территории.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Большинство основных понятий и терминов дисциплины знает. Допускает ошибки в трактовке специфики и влияния сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Не может применить понятия в профессиональной коммуникации.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Знает и понимает основные термины и понятия дисциплины, ориентируется и верно определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Однако, допускает отдельные пробелы в применении знаний в профессиональной коммуникации.</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Демонстрирует устойчивые знания понятий и терминов дисциплины. Верно определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Грамотно использует понятия и термины в профессиональной коммуникации.</p>
<p><b>ОПК.6.5</b> Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров</p>	<p>Знает и умеет выстраивать эффективный процесс взаимодействия с потребителем товаров и услуг. Знает основные</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает способов эффективного процесса</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
и услуг	<p>потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> взаимодействия с потребителями товаров и услуг. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации и выполнить задание. Не знает основные потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Ориентируется в видах сервиса. Слабо понимает цель и задачи задания. Затрудняется осуществить самостоятельный грамотный поиск информации. Не совсем верно понимает способы эффективного процесса взаимодействия с потребителями. Не знает основные потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации.</p> <p><b>Хорошо</b> Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Знает способы эффективного процесса взаимодействия с потребителями и демонстрирует свои навыки в ходе демонстрации результатов выполненного задания. Знает основные потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации.</p> <p><b>Отлично</b> Демонстрирует устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации. Знает способы эффективного процесса взаимодействия с потребителями и демонстрирует свои навыки в ходе демонстрации результатов выполненного задания.</p>
<p><b>ОПК.6.5</b> Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг</p>	<p>Знает и умеет выстраивать эффективное общение с потребителем товаров и услуг. Способен продемонстрировать четкое понимание, постановку</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает, как определить вид сервиса. Не знает способов эффективного общения с</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	цели, грамотный поиск необходимой информации и результат.	<p><b>Неудовлетворител</b> потребителями товаров и услуг. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Ориентируется в видах сервиса. Слабо понимает цель и задачи задания. Затрудняется осуществить самостоятельный грамотный поиск информации. Не совсем верно понимает способы эффективного общения с потребителями и не верно демонстрирует свои навыки в результате выполненного задания.</p> <p><b>Хорошо</b> Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Неуверенные знания способов эффективного общения с потребителями и демонстрирует свои навыки в результате выполненного задания.</p> <p><b>Отлично</b> Устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации. Знает способы эффективного общения с потребителями и демонстрирует свои навыки в результате выполненного задания.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Очная

**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 (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОПК.6.6</b> Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций	2.3. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знания основных терминов, понятий и специфики сервисной деятельности в туризме и сервисе Знание особенностей влияния сервисной деятельности на экономическое развитие территорий (выполнение контрольной работы)
<b>ОПК.6.5</b> Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг	3.2. Определение и значение качества в сервисной деятельности <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Определение и характеристика вида сервиса. Умение определить структуру сервиса и охарактеризовать формы обслуживания в выбранном виде сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике. Знание способов эффективного процесса взаимодействия с потребителями и демонстрации навыков в ходе выступления по результатам выполненного задания. Правильность оформления, структуры, сложности, профессионализм выполненной работы. Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОПК.6.5</b> Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг	4.2. Психологические особенности сервисной деятельности <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Знание способов эффективного общения с потребителями и демонстрация навыков в видеоролике (как результат выполненного задания). Правильность съемки, структуры, сложности, профессионализм видеоролика. Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### 2.3. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг

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

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

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

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Знает основные термины и понятия курса, а также осознает влияние специфики сервисной деятельности на рыночные механизмы сферы услуг в момент выстраивания эффективного общения с потребителем товаров и услуг. Умеет использовать свои знания в ходе выполнения теста. В тесте 10 вопросов, 1 вопрос = 1 балл.	10
Четко определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок на определенной территории. Выполняет контрольную работу по теме. 10 баллов - задание выполнено полностью верно (в соответствии с требованиями); 9-5 баллов - задание выполнено частично верно (в соответствии с требованиями); 4-1 баллов - задание выполнено в основном верно, допущено не более 2-х нарушений требований; 0 баллов - задание выполнено не верно	10

#### 3.2. Определение и значение качества в сервисной деятельности

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
Умеет определять и давать характеристику вида сервиса. Оценивается способность студента выделять отличительные составляющие в каждом виде сервиса. Результат демонстрирует в итоговой презентации, оценивается непосредственно защита (при помощи демонстрации) проделанной работы (эффективность, результативность). Работа и защита	25

<p>оцениваются соответствующим количеством баллов 25 баллов - задание выполнено полностью верно; 24-15 баллов - задание выполнено частично верно (отсутствует пример (видео) и есть погрешности в представлении (защите) презентации); 14-8 баллов - задание в основном верно (существует небрежность в структуре презентации, отсутствует пример (видео) и есть погрешности в представлении (защите) презентации); 8-1 баллов - задание выполнено не верно</p>	
<p>Умение определить специфику вида сервиса и выбрать форму обслуживания. Способность выстраивать качественный алгоритм взаимодействия с покупателем в ходе продажи товара. Ролевая ситуация разыгрывается на практическом занятии. Каждый студент должен продемонстрировать понимание специфики продажи выбранного товара, а также продемонстрировать верный путь взаимодействия с потенциальным покупателем. 15 баллов - задание выполнено полностью верно, продукт продан; 14-8 баллов - задание выполнено частично верно (существует небрежность в понимании алгоритма взаимодействия и есть погрешности в защите); 7-3 баллов - задание в основном верно (отсутствует понимание алгоритма взаимодействия и есть погрешности в защите); 2-1 баллов - задание выполнено не верно, студент не готов к защите.</p>	15

#### 4.2. Психологические особенности сервисной деятельности

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>Показывает устойчивые и структурированные знания по сервисной деятельности. Четко понимает разницу видов сервиса. При подготовке к выполнению контрольного теста использует максимальный перечень необходимых источников информации. Тест состоит из 20 вопросов, каждый правильный ответ – 0</p>	20
<p>Демонстрирует навыки при съемке практического видеоролика (как результат выполненного задания), результат представляется на семинарском занятии. Также оценивается способность студента отстаивать свою точку зрения в ходе защиты результата. Работа и защита оцениваются соответствующим количеством баллов: 20 баллов - задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки, структуры, сложности, профессионализм видео ролика; грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы). 10-19 баллов -</p>	20



<p>задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки, структуры, сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видео ролика; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы). 5-18 баллов - задание в основном верно (нет четкого понимания задания, не грамотный поиск необходимой информации; не совсем верен путь правильности съемки, структуры, сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видео ролика; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы). 1-4 баллов - задание выполнено не верно</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--