

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 25425

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 вариативную часть Блока « С.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Специальность: **38.05.01** Экономическая безопасность

направленность Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

38.05.01 Экономическая безопасность (направленность : Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности)

ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий

ОПК.5 способность к оформлению и представлению результатов научных и прикладных исследований в письменной и устной формах с использованием информационных технологий

ПК.14 способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.05.01 Экономическая безопасность (направленность: Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение в курс

Краткое изложение сведений о предстоящем курсе. Общая характеристика науки "Сервисология" в современном пространстве.

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. 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. 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.

3. 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).

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456053>
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

Дополнительная:

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 407 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/441838>
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/> Нюансы сервисной деятельности

<https://srviso.ru/ocenka/> Сервисная оценка

<https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/269146> Словарь сервисных понятий

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:

Офисный пакет приложений «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).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

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

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

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

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

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

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

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

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

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

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

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p>	<p>Знать основные термины и понятия сервисной деятельности в туризме и сервисе. Способен определять специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок на определенной территории.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Отсутствие знаний. Не знает основных понятий и терминов дисциплины, необходимых при формировании компетенции.</p> <p align="center">Удовлетворительн Большинство основных понятий и терминов дисциплины знает. Допускает ошибки в трактовке специфики и влияния сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Не может применить понятия к практике.</p> <p align="center">Хорошо 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 к практике сервиса.</p> <p align="center">Отлично Демонстрирует устойчивые знания понятий и терминов дисциплины. Верно определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Грамотно использует понятия и термины к практике сервиса.</p>
<p>ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p>	<p>Знает и умеет выстраивать эффективное общение с потребителем товаров и услуг. Знает основные потребности потребителя и владеет современными рыночными технологиями.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает способов эффективного общения с потребителями товаров и услуг. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации и выполнить задание.</p> <p align="center">Удовлетворительн Ориентируется в видах сервиса. Слабо</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>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 ходе демонстрации результатов задания (как результат выполненного задания). Также ошибки в структуре демонстрации способов общения с потребителями.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Знает способы эффективного общения с потребителями и демонстрирует свои навыки в ходе демонстрации результатов выполненного задания.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>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 ходе демонстрации результатов выполненного задания.</p>
<p>ОПК.5 способность к оформлению и представлению результатов научных и прикладных исследований в письменной и устной формах с использованием информационных технологий</p>	<p>Знает способы оформления результатов прикладных исследований (в соответствии с заданием). Способен продемонстрировать четкое понимание, постановку цели, грамотный поиск необходимой информации и результат.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает, как определить вид сервиса. Не знает способов эффективного общения с потребителями товаров и услуг. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Ориентируется в видах сервиса. Слабо понимает цель и задачи задания. Затрудняется осуществить самостоятельный грамотный поиск информации. Не совсем верно понимает способы эффективного общения с потребителями и не верно демонстрирует свои навыки в видео ролике</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн (как результат выполненного задания).</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Знает способы эффективного общения с потребителями</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>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 проделанной работе</p>
<p>ПК.14 способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач</p>	<p>Уметь использовать данные оценки сервисной деятельности в сфере сервиса Владеть знаниями сбора, анализа, систематизации, оценки, интерпретации сервисных данных процесса обслуживания, необходимых для решения профессиональных задач.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не умеет использовать данные оценки сервисной деятельности в сфере сервиса Не владеет знаниями сбора, анализа, систематизации, оценки, интерпретации сервисных данных процесса обслуживания, необходимых для решения профессиональных задач.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Ориентируется в умении использовать данные оценки сервисной деятельности в сфере сервиса. Слабо владеет знаниями сбора, анализа, систематизации, оценки, интерпретации сервисных данных процесса обслуживания, необходимых для решения профессиональных задач.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Умеет использовать данные оценки сервисной деятельности в сфере сервиса. Способен применять свои знания для сбора, анализа, систематизации, оценки, интерпретации сервисных данных процесса обслуживания, необходимых для решения профессиональных задач.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Устойчивые и структурированные знания использования данных оценки сервисной деятельности в сфере сервиса. Четкое понимание сбора, анализа, систематизации,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично оценки, интерпретации сервисных данных процесса обслуживания, необходимых для решения профессиональных задач.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС о/о

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 45 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 45 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий	4. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг Письменное контрольное мероприятие	Знания основных терминов, понятий и специфики сервисной деятельности в туризме и сервисе Знание особенностей влияния сервисной деятельности на экономическое развитие территорий (выполнение контрольной работы)
ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий	6. Определение и значение качества в сервисной деятельности Защищаемое контрольное мероприятие	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.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.5 способность к оформлению и представлению результатов научных и прикладных исследований в письменной и устной формах с использованием информационных технологий</p> <p>ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p> <p>ПК.14 способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач</p>	<p>8. Психологические особенности сервисной деятельности</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Знание способов эффективного общения с потребителями и демонстрация навыков в видеоролике (как результат выполненного задания).</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

4. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг

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

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

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

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
<p>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.</p>	10
<p>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</p>	10

6. Определение и значение качества в сервисной деятельности

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

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

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

Проходной балл: **18**

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 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	25
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.	15

8. Психологические особенности сервисной деятельности

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

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

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

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
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 – один балл.	20
Демонстрирует навыки при съемке практического видеоролика (как результат	20

<p>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 видеоролика; грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы). 10-19 баллов - задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки, структуры, сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видеоролика; 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 видеоролика; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы). 1-4 баллов - задание выполнено не верно</p>	
--	--