

Документ подписан простой электронной подписью.

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.05.2023 11:44:18

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервиса, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

Кафедра

Финансово-экономических дисциплин

разработчик

Год набора

2023

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	4			4	4	4
Общее количество часов	144			144	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64			14	14	14
– Лекционные (Л)	32			8	8	8
– Практические (ПЗ)	32			6	6	6
– В том числе в форме практической подготовки	32			6	6	6
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	40			121	121	121
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (40)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2023

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	9
Раздел 3. Содержание дисциплины	11
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся	14
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии	21
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	22

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в «обязательную» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

Универсальных компетенций:

УК-10.2 Способен определить сущность проявлений коррупции, экстремизма, терроризма и проанализировать мероприятия по противодействию коррупционных правонарушений, экстремизма, терроризма в рамках профессиональной деятельности

Общепрофессиональных компетенций:

ОПК-1.2. Способен использовать основные программные продукты в сервисной деятельности

ОПК-4.1. Способен осуществлять продажи продукта сервисной деятельности, в том числе с помощью Онлайн-технологий

Профессиональных компетенций:

ПК-8.1. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения индикаторов компетенций:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>УК-10.2 Способен определить сущность проявлений коррупции, экстремизма, терроризма и проанализировать мероприятия по противодействию коррупционных правонарушений, экстремизма, терроризма в рамках профессиональной деятельности</p>	<p>Знание: 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-2 УК- 10.2 Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных В/01.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-4 УК- 10.2 Трудовое законодательство Российской Федерации В/01.6</p> <p>Умения 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-6 УК- 10.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-8 УК- 10.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и</p>

<p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>		<p>принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-10 УК- 10.2 Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-13 УК- 10.2 Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) В/03.6</p>
--	--	---

<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ОПК-1.2. Способен использовать основные программные продукты в сервисной деятельности</p>	<p><i>Знание:</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-2 ОПК- 1.2 Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах В/01.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-4 ОПК- 1.2 Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания В/01.6 <i>Умения</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-6 ОПК- 1.2 Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения В/03.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-8 ОПК- 1.2 Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания В/03.6 <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-10 ОПК- 1.2 Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений В/03.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-12 ОПК- 1.2 Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений В/03.6</p>
<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного</p>	<p>ОПК-4.1. Способен осуществлять продажи продукта сервисной деятельности, в том числе с помощью Онлайн-технологий</p>	<p><i>Знание:</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-1 ОПК- 4.1 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими</p>

<p>комплекса</p> <p>В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»</p> <p>В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>		<p>заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>В/02.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания</p> <p>ИД-3 ОПК- 4.1 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>В/02.6</p> <p><i>Умения</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>ИД-5 ОПК- 4.1 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>В/02.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания</p> <p>ИД-7 ОПК- 4.1 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p>В/02.6</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>ИД-9 ОПК- 4.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p>В/02.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания</p> <p>ИД-11 ОПК- 4.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>В/02.6</p>
--	--	--

<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ПК-8.1. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p><i>Знание:</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-1 ПК- 8.1 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения В/01.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-3 ПК- 8.1 Основы организации деятельности предприятий питания В/01.6</p> <p><i>Умения</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-5 ПК- 8.1 Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-7 ПК- 8.1 Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-9 ПК- 8.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта В/03.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-11 ПК- 8.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг В/03.6</p>
--	---	---

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
---	--	------------------------

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Введение в направление подготовки	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса
2	Психология бизнеса	Бизнес-планирование в сервисе
3	Социология и психология	
4	Микроэкономика	
5	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом	

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», **направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»** 2023 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в сервисную деятельность	6	2	2	2	2	ИД-2 УК- 10.2 ИД-1 ПК- 8.1 ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 1.2
2	История развития сервисной деятельности	4		2	2	2	ИД-4 УК- 10.2 ИД-3 ПК- 8.1 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 1.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	10	4	2	2	4	ИД-6УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
4	Виды сервисной деятельности	12	4	4	4	4	ИД-8 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
5	Теория организации обслуживания	10	4	2	2	4	ИД-10 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
6	Услуга: сущность, классификация	10	4	2	2	4	ИД-13 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	12	4	4	4	4	ИД-4 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов	8		4	4	4	ИД-6 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	12	4	4	4	4	ИД-8 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
10	Культура сервисного обслуживания	6	2	2	2	2	ИД-4 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1

							ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
11	Тенденции развития информационного сервиса	4		2	2	2	ИД-8 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	10	4	2	2	4	ИД-13 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		40					
Итого		144	32	32	32	40	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	2	3	4	5		6	7
1	Введение в сервисную деятельность	14	4			10	ИД-2 УК- 10.2 ИД-1 ПК- 8.1 ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 1.2
2	История развития сервисной деятельности	10				10	ИД-4 УК- 10.2 ИД-3 ПК- 8.1 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 1.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12		2	2	10	ИД-6УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
4	Виды сервисной деятельности	12	4			10	ИД-8 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
5	Теория организации обслуживания	12		2	2	10	ИД-10 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
6	Услуга: сущность, классификация	10				10	ИД-13 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	12		2	2	10	ИД-4 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1

							ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов	10				10	ИД-6 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	10				10	ИД-8 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
10	Культура сервисного обслуживания	10				10	ИД-4 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
11	Тенденции развития информационного сервиса	10				10	ИД-8 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	11				11	ИД-13 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9					
Итого		144	8	6	6	121	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в сервисную деятельность

Цели и задачи изучения дисциплины «Сервисная деятельность». Междисциплинарный характер дисциплины. Основные термины и понятия. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные задачи системы сервиса. Функции сервиса. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Тема 2. История сервисной деятельности

Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе. Характеристика признаков сервиса индустриального общества. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Методологические основы сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».

Теоретические основания сервисной деятельности.

Тема 4. Виды сервисной деятельности

Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

Тема 5. Теория организации обслуживания

Обслуживание: понятие, цель формы и методы. Обслуживание потребителей в стационарных условиях. Обслуживание с выездом на дом. Бесконтактное обслуживание. Самообслуживание.

Качество услуг сервисной деятельности. Полезные свойства услуги. Характеристики услуги, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности. Качество услуги с точки зрения потребителя. Понятие «относительное качество». Методика выявления относительного качества. Показатель качества услуги (обслуживания).

Тема 6. Услуга: сущность, классификация

Сущность понятия «услуга». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ). Единство рынка услуг и товарного рынка.

Услуги общественного питания, гостиничные услуги, Виды туристских услуг, сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений.

Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности

Общение участников сервисной деятельности. Сценарий обслуживания. Сущность понятия «контактная зона».

Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Рекомендации по ведению диалога. Рекомендации по внешнему виду сотрудника контактной зоны.

Тема 8. Сервис с учетом специфики клиентов

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

Регион, влияние региональных особенностей на деятельность и экономическую активность населения, особенности сервисной деятельности с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

Тема 10. Культура сервисного обслуживания

Понятие «культура сервисного обслуживания». Профессиональные характеристики сотрудника сферы сервиса. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов. Этика обслуживания. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.

Тема 11. Тенденции развития информационного сервиса

Специфика развития информационного общества. Содержание понятий «информационный продукт», «индустрия коммерческого распространения информации». Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг.

Тема 12. Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя

Система государственного контроля качества предоставляемых услуг. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Правила оказания услуг общественного питания. Общественный контроль качества предоставляемых услуг.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, В том числе в форме практической подготовки
1	2
СЗ 1	Введение в сервисную деятельность
СЗ 2	История развития сервисной деятельности
СЗ 3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
СЗ 4-5	Виды сервисной деятельности
СЗ 6	Теория организации обслуживания
СЗ 7	Услуга: сущность, классификация
СЗ 8-9	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности
СЗ 10-11	Сервис с учетом специфики клиентов
СЗ 12-13	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
СЗ 14	Культура сервисного обслуживания
СЗ 15	Тенденции развития информационного сервиса
СЗ 16	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, В том числе в форме практической подготовки
1	2
СЗ 1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
СЗ 2	Теория организации обслуживания
СЗ 3	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	100
2	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	СЗ	Кейс-метод	100
3	Тема 4. Виды сервисной деятельности	Л	Проблемное обучение	100
4	Тема 5. Теория организации обслуживания	СЗ	Кейс-метод	100
5	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	СЗ	Кейс-метод	100
6	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	СЗ	Кейс-метод	100
Итого %				22,2%

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного	% учебного времени
---	--------------	----------------------	-------------------------------	--------------------

			обучения	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	25
2	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	СЗ	Кейс-метод	25
3	Тема 4. Виды сервисной деятельности	Л	Проблемное обучение	25
4	Тема 5. Теория организации обслуживания	СЗ	Кейс-метод	25
5	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	СЗ	Кейс-метод	25
6	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	25
Итого %				25%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Введение в сервисную деятельность	1-4	1-6
2	История развития сервисной деятельности	5-10	1-6
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	11-12	1-6
4	Виды сервисной деятельности	13-14	1-6
5	Теория организации обслуживания	15	1-6
6	Услуга: сущность, классификация	16-25	1-6
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	26-27	1-6
8	Сервис с учетом специфики клиентов	28	1-6
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	29	1-6
10	Культура сервисного обслуживания	30-33	1-6
11	Тенденции развития информационного сервиса	34-36	1-6
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	37-38	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Междисциплинарный характер дисциплины «Сервисная деятельность».
2. Основные термины и понятия сервисной деятельности.
3. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
4. Основные задачи и функции системы сервиса.
5. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
6. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
7. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
8. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
9. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
10. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

11. Методологические основы изучения сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
12. Теория потребительских ценностей Шета - Ньюмана - Гросса.
13. Виды сервисной деятельности.
14. Тенденции развития и принципы современного сервиса.
15. Многообразие методов обслуживания потребителей.
16. Качество услуг сервисной деятельности.
17. Качество услуги с точки зрения потребителя.
18. Понятие «относительное качество». Методика выявления относительного качества.
19. Показатели качества услуги (обслуживания).
20. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
21. Взаимообусловленность рынка услуг и товарного рынка.
22. Услуги общественного питания.
23. Гостиничные услуги.
24. Виды туристских услуг.
25. Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений.
26. Общение участников сервисной деятельности. Сценарий обслуживания.
27. Сущность понятия «контактная зона».
28. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
29. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
30. Культура сервисного обслуживания
31. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
32. Этика обслуживания. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности.
33. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.
34. Специфика развития информационного общества.
35. Сущностные характеристики информационной услуги.
36. Виды информационных услуг.
37. Система государственного контроля качества предоставляемых услуг.
38. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в сервисную деятельность	ПО	УО	УО	ПРВ	ИД-2 УК- 10.2 ИД-1 ПК- 8.1 ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 1.2
2	История развития сервисной деятельности		УО	УО	ПРВ	ИД-4 УК- 10.2 ИД-3 ПК- 8.1 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 1.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-6УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
4	Виды сервисной деятельности	ПО	УО	УО	ПРВ	ИД-8 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
5	Теория организации обслуживания	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-10 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
6	Услуга: сущность, классификация	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-13 УК- 10.2 ИД- 11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-4 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов		УО	УО	ПРВ	ИД-6 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2

9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-8 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
10	Культура сервисного обслуживания	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-4 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
11	Тенденции развития информационного сервиса		УО	УО	ПРВ	ИД-8 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-13 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	2	3	4		5	6
1	Введение в сервисную деятельность	ПО			ПРВ	ИД-2 УК- 10.2 ИД-1 ПК- 8.1 ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 1.2
2	История развития сервисной деятельности				ПРВ	ИД-4 УК- 10.2 ИД-3 ПК- 8.1 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 1.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		КМ	КМ	ПРВ	ИД-6УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
4	Виды сервисной деятельности	ПО			ПРВ	ИД-8 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
5	Теория организации обслуживания		КМ	КМ	ПРВ	ИД-10 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
6	Услуга: сущность, классификация				ПРВ	ИД-13 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности		КМ	КМ	ПРВ	ИД-4 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2

8	Сервис с учетом специфики клиентов				ПРВ	ИД-6 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания				ПРВ	ИД-8 УК- 10.2 ИД-9 ПК- 8.1 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 1.2
10	Культура сервисного обслуживания				ПРВ	ИД-4 УК- 10.2 ИД-11 ПК- 8.1 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 1.2
11	Тенденции развития информационного сервиса				ПРВ	ИД-8 УК- 10.2 ИД-5 ПК- 8.1 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 1.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя				ПРВ	ИД-13 УК- 10.2 ИД-7 ПК- 8.1 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 1.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПО – Проблемное обучение

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

КМ – Кейс-метод

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Тема № 3: «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека»

1. Дайте определение потребностей и их классификацию.
2. Приведите практические примеры удовлетворения потребностей с помощью сервисной деятельности

Тема № 5: «Теория организации обслуживания»

1. Обслуживание как сервисная система
2. Система сервисных операций

Тема № 7: ««Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности»

1. Стандартная и сжатая контактная зона.
2. Дать представление о процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне».

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Сфера сервиса в индустриальном и постиндустриальном мире.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Технический, технологический и гуманитарный сервис.
6. Специфика и виды гуманитарного сервиса.
7. Социально-культурный сервис и его виды.
8. Туризм как вид сервиса. Виды туризма.
9. Основные характеристики современного мирового туризма.
10. Экономический и социокультурный эффект от туризма.
11. Сервис в Древнем мире и в Средневековье.
12. Познавательный и рекреационный «туризм» античности.
13. Путешествия в Римской империи.
14. Туризм в средневековье
15. Сервис в XVIII и XIX веках.
16. Аристократические образовательные путешествия.
17. Лечебный и курортный туризм. Образовательный туризм.
18. Начала горного и спортивного туризма.
19. Становление международного туризма.
20. Промышленная революция и модернизация туризма.
21. Сервис в XX веке.
22. Становление рекреационного туризма.
23. Социальный и рабочий туризм.
24. От массового стандартизированного сервиса – к дифференцированному, эксклюзивному сервису.
25. История туризма в России.
26. Становление туристского бизнеса в России после 1991 г.
27. Предприятия сервиса.
28. Туристские организации.
29. Государственное регулирование туризма.
30. Гостиницы. Классификация гостиниц по номерному фонду, назначению, классу обслуживания.
31. Отечественная и зарубежная рейтинговые системы гостиничного сервиса.
32. Предприятия общественного питания. Типы предприятий общественного питания: столовые, кафе, таверны, блинные, пельменные, пиццерии и т. п.).
33. Организации анимационного сервиса (национальные парки, тематические парки, спортивно-восстановительные и досуговые комплексы).
34. Туристские услуги: сущность, отличительные черты, структура.
35. Специфика туристских услуг во внутреннем, въездном и международном туризме. Понятие «контактной зоны» как пространства реализации сервисной деятельности.
36. Гостиничные услуги.
37. Ресторанные услуги. Стили ресторанного обслуживания: французский, русский, английский, венский, американский, шведский стол).
38. Транспортные услуги.
39. Анимационные услуги.
40. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
41. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
42. Защита прав потребителя.
43. Система государственного контроля качества предоставляемых услуг.
44. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Цели и задачи изучения дисциплины «Сервисная деятельность». Междисциплинарный характер дисциплины.
2. Основные термины и понятия. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
3. Основные задачи системы сервиса. Сервис как деятельность: функции сервиса.
4. История сервисной деятельности.
5. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Теоретические основания сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
8. Виды сервисной деятельности.
9. Тенденции и принципы современного сервиса.
10. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
11. Обслуживание: понятие, цель формы и методы.
12. Качество услуг сервисной деятельности.
13. Качество услуги с точки зрения потребителя.
14. Показатель качества услуги (обслуживания).
15. Сущность понятия «услуга». Классификация услуг.
16. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
17. Виды услуг (услуги общественного питания, гостиничные услуги, туристские услуги, сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений).
18. Сущность понятия «контактная зона». Сценарий обслуживания.
19. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
20. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
21. Понятие «культура сервисного обслуживания».
22. Профессиональные характеристики сотрудника сферы сервиса.
23. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
24. Этика обслуживания.
25. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.
26. Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг.
27. Общая характеристика сервисного права.
28. Защита прав потребителя.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.Л. Руденко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Восколович Н.А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление»/ Восколович Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 398 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40486>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Тётушкин— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 124

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

6. Библиотека Ихтика// ihtik.ru.
7. Библиотека РГИУ каталог// i.-u.ru/biblio/default.aspx
8. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
9. <http://www.consultant.ru/>— Консультант Плюс
10. <http://www.garant.ru/>— Гарант
11. Программное обеспечение для организации конференции
- 12.

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Сервисная деятельность» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплён в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершённой. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)