

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**  
Направленность (профиль) / специализация: **Менеджмент социальных услуг**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**  
Кафедра: **Кафедра истории и социальной работы (ИСР)**  
Курс: **1**  
Семестр: **2**  
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	36	36	часов
Курсовая работа	18	18	часов
Самостоятельная работа	72	72	часов
Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
Общая трудоемкость	180	180	часов
(включая промежуточную аттестацию)	5	5	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Экзамен	2
Курсовая работа	2

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. Формирование у студентов знаний о закономерностях возникновения и функционирования сервисной деятельности как области человеческой деятельности связанной с удовлетворением человеческих потребностей и относительно самостоятельной части экономической жизни общества.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Изучить основные понятие сферы сервисной деятельности, ее виды.
2. Выявить особенности субъектно-объектных и субъектно-субъектных отношений в сфере сервиса.
3. Сформировать у студентов представления об организационных формах, о целях, средствах, результатах сервисной деятельности.
4. Изучить социальные нормы и установления, регламентирующие, нормирующие сервисное взаимодействие.
5. Проанализировать основные направления совершенствования сервисной деятельности в современных условиях.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.02.16.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		

<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1. Знает методики сбора и обработки информации, актуальные российские и зарубежные источники информации для решения поставленных задач, а также методы системного анализа</p>	<p>Знает историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; предмет и объект сервисной деятельности; содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «обслуживание», «самообслуживание», «контактная зона», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «качество услуги», «качество обслуживания», «предоставление услуг», «культура сервис»); теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; классификации услуг и их характеристику; основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; качество услуг и качество обслуживания; организационные основы сервисной деятельности; технологию реализации сервисной деятельности в контактной зоне; современное состояние и перспективы инновации в совершенствовании сферы сервиса</p>
	<p>УК-1.2. Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников</p>	<p>Умеет применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги; организовать рабочее место и обеспечить процесс продажи и предоставления услуги; диагностировать сервисные ситуации и разрешить противоречия и конфликты в соответствии с правовыми нормами в сфере сервисной деятельности; формировать благоприятную социально-психологическую среду межличностного общения в процессе сервисной деятельности</p>
	<p>УК-1.3. Владеет методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач; способен генерировать различные варианты решения поставленных задач</p>	<p>Владеет анализом основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия и его клиентов; эффективного общения с потребителями услуг</p>

<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПКО-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Определяет цели и задачи работы исполнителей по организации сервисной деятельности	Владеет основами обеспечения потребительских услуг в контактной зоне. Определяет варианты успешного взаимодействия с клиентами в процессе предоставления услуг. Знает общепринятые правила профессионального общения, основные формы и средства обобщения
	ПКО-2.2. Осуществляет подбор исполнителей организации сервисной деятельности	Предоставляет услуги путем эффективного консультирования и взаимодействия с потребителями в процессе сервиса
	ПКО-2.3. Осуществляет руководство работой исполнителей, принимает решения об организации сервисной деятельности	Владеет навыками обеспечения сервиса, консультативной помощи и поддержки

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	72	72
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	36	36
Курсовая работа	18	18
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	72	72
Написание отчета по курсовой работе	46	46
Подготовка к тестированию	26	26
<b>Подготовка и сдача экзамена</b>	36	36
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	180	180
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	5	5

**5. Структура и содержание дисциплины**

**5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности**

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Курс. раб.	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции

2 семестр						
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	4	3	18	6	31	ПКО-2, УК-1
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	2	3		6	29	ПКО-2, УК-1
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
5 Разновидности услуг	2	3		6	29	ПКО-2, УК-1
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
7 Сервисные технологии	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
8 Сервисный продукт	2	3		6	29	ПКО-2, УК-1
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	1	3		6	28	ПКО-2, УК-1
Итого за семестр	18	36	18	72	144	
Итого	18	36	18	72	144	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	Определения, функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях	4	ПКО-2, УК-1
	Итого	4	

2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира	2	ПКО-2, УК-1
	Итого	2	
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
5 Разновидности услуг	Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе.	2	ПКО-2, УК-1
	Итого	2	
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	Особенности услуги как экономического и профессионально-технологического явления	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
7 Сервисные технологии	Сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
8 Сервисный продукт	Определение, составные компоненты, проектирование и внедрение. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг.	2	ПКО-2, УК-1
	Итого	2	
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	Определение, свойства и характеристики продукции, методы оценки	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	Сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	

11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов	1	ПКО-2, УК-1
	Итого	1	
Итого за семестр		18	
Итого		18	

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	Определения, функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	

5 Разновидности услуг	Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	Особенности услуги как экономического и профессионально-технологического явления	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
7 Сервисные технологии	Сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
8 Сервисный продукт	Определение, составные компоненты, проектирование и внедрение. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	Определение, свойства и характеристики продукции, методы оценки	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	Сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов	3	ПКО-2, УК-1
	Итого	3	
Итого за семестр		36	
Итого		36	

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. Курсовая работа

Содержание, трудоемкость контактной аудиторной работы и формируемые компетенции в



рамках выполнения курсовой работы представлены в таблице 5.5.

Таблица 5.5 – Содержание контактной аудиторной работы и ее трудоемкость

Содержание контактной аудиторной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>		
Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы	2	ПКО-2, УК-1
Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах	2	ПКО-2, УК-1
Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советские и постсоветские периоды	2	ПКО-2, УК-1
Теоретический анализ сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления»	2	ПКО-2, УК-1
Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей	2	ПКО-2, УК-1
Сервисная деятельность в контексте жизнедеятельности людей. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры	4	ПКО-2, УК-1
Современный сервис: Расширение пространства взаимодействий и потребителей услуг. Особенности внедрения инноваций с сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет его потребностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени	4	ПКО-2, УК-1
Итого за семестр	18	
Итого	18	

Примерная тематика курсовых работ:

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
3. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
4. Этика и психология сервисной деятельности.
5. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
6. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Этапы развития сферы услуг в России.
9. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
10. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

## 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>2 семестр</b>				
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
5 Разновидности услуг	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		

7 Сервисные технологии	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
8 Сервисный продукт	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	Написание отчета по курсовой работе	2	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	4	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	Написание отчета по курсовой работе	4	ПКО-2, УК-1	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	2	ПКО-2, УК-1	Тестирование
	Итого	6		
Итого за семестр		72		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		108		

### 5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности				Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Курс. раб.	Сам. раб.	
ПКО-2	+	+	+	+	Отчет по курсовой работе, Курсовая работа, Тестирование, Экзамен
УК-1	+	+	+	+	Отчет по курсовой работе, Курсовая работа, Тестирование, Экзамен

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
<b>2 семестр</b>				
Тестирование	20	20	30	70
Экзамен				30
Итого максимум за период	20	20	30	100
Нарастающим итогом	20	40	70	100

Балльные оценки для курсовой работы представлены в таблице 6.1.1.

Таблица 6.1.1 – Балльные оценки для курсовой работы

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
<b>2 семестр</b>				
Отчет по курсовой работе	30	30	40	100
Итого максимум за период	30	30	40	100
Нарастающим итогом	30	60	100	100

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице

6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	E (посредственно)
	60 – 64	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Управление в социальной работе: Учебное пособие / Н. А. Грик - 2017. 87 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6710>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Основы социального благополучия личности и общества: Учебное пособие / Н. А. Грик - 2018. 111 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7454>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление в социальной работе: Учебно-методическое пособие к практическим занятиям и самостоятельной работе / Н. А. Грик - 2018. 13 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7719>.

#### 7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

### 8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной

мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

## **8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 303 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- OBS Studio;
- VLC media player;
- Windows 10;

## **8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для курсовой работы**

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 133 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader DC – Russian;
- Far Manager 3 x64;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

## **8.4. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;

- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;

- компьютеры;

- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;

- OpenOffice;

- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;

- 7-Zip;

- Google Chrome.

### **8.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Разновидности услуг	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
6 Место сферы услуг в современной экономической практике	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
7 Сервисные технологии	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
8 Сервисный продукт	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов



11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия	ПКО-2, УК-1	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
--------	---

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
  - а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
  - б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности;
  - в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
  - г) потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении.
2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
  - а) предоставление информации клиенту;
  - б) определенный способ предоставления услуг заказчику;
  - в) оказание услуги клиенту;
  - г) определенный способ предоставления информации заказчику.
3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
  - а) частными;
  - б) смешанными;
  - в) государственными;
  - г) общественными.
4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
  - а) бесконтактным;
  - б) бесплатным;
  - в) формальным;
  - г) платным.
5. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  - а) расчет при выезде;
  - б) прием и размещение;

- в) бронирование номеров;
  - г) уборка номеров.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  - б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения;
  - в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
  - г) услуга должна быть осязаемой.
7. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
- а) поиск понимания;
  - б) призыв к совести;
  - в) жалоба;
  - г) донос.
8. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- а) научно-исследовательские услуги;
  - б) жилищно-коммунальные услуги;
  - в) услуги системы образования, культуры;
  - г) туристско-экскурсионные услуги.
9. Услуга обладает следующими качествами:
- а) способность к хранению;
  - б) неизменностью качества;
  - в) неотделимость от своего источника;
  - г) способность к транспортировке.
10. Контактная зона – это:
- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы;
  - б) любое место, где производится услуга;
  - в) место, где услуга может храниться;
  - г) место, где предоставляется услуга.

### **9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов**

1. Подходы к классификации сервисной деятельности и сервисного куба Дж. Хевуд-Фармера .
2. Потребности как источник активности личности.
3. Формирование потребностей в условиях общества массового потребления.
4. Происхождение и содержание морально-нравственных потребностей.
5. Современные подходы к понятию потребностей человека и их классификации.

### **9.1.3. Примерный перечень вопросов для защиты курсовой работы**

1. Актуальна ли тема работы? Убедительно ли автор говорит об этом?
2. Правильно ли сформулированы цели и задачи для раскрытия темы работы?
3. Какие источники, литература были привлечены для решения задач работы?
4. Соответствует ли структура (оглавление) работы задачам и целям работы?
5. Подтверждены ли выводы, сделанные в основной части работы (главы, раздела), имеющимся материалом? Обоснованы ли выводы автора?

### **9.1.4. Примерный перечень тематик курсовых работ**

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.

3. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
4. Этика и психология сервисной деятельности.
5. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
6. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Этапы развития сферы услуг в России.
9. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
10. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

## **9.2. Методические рекомендации**

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

## **9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

#### **9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР  
протокол № 9 от «14» 12 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431- a59e-8f386b1d44fa
Заведующий обеспечивающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431- a59e-8f386b1d44fa
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c

### ЭКСПЕРТЫ:

Заведующий кафедрой, каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431- a59e-8f386b1d44fa
Доцент, каф. ИСР	А.В. Куренков	Согласовано, ec52f417-686f-4b44- 8e5f-39af9707eca0

### РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ИСР	О.С. Терентьева	Разработано, b8115422-ad3a-4ce6- ae2a-555c124dbfb6
---------------------------------	-----------------	--