

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	ФТД.01 Социально-культурный сервис
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль):	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### Цель освоения дисциплины:

является формирование у студентов готовности к социально-культурной деятельности, технологии реализации сервисной деятельности в профессиональной деятельности.

#### Задачи дисциплины:

сформировать у студентов систему знаний об основных категориях, понятиях социально-культурного сервиса, добиться прочного усвоения важнейших методологических основ и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности, выработать у студентов навыки технологии реализации сервисной деятельности, развить навыки инновационной деятельности в сфере сервиса

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-3 Способен осуществлять консультирование участников мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПК-3.1 Знает историю выставочного дела и индустрии встреч, основы менеджмента в сфере индустрии встреч, основы выставочного менеджмента, технологии организации эффективного участия в конгрессно-выставочном мероприятии, современные тенденции в сфере организации коммуникаций в сфере конгрессно-выставочных услуг, оформления выставочных стендов, выставочного оборудования.	33.019 Профессиональный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок»
	ПК-3.2 Умеет осуществлять коммуникации с помощью современных средств связи (видеоконференции, скайп, вебинары), разрабатывать и готовить информационные материалы методического характера.	
	ПК-3.3 Способен изучать информационные материалы по эффективному участию в конгрессно-выставочном мероприятии, подготавливать комплект информационных материалов по эффективному участию в конгрессно-выставочном мероприятии, проводить консультации по запросу участников конгрессно-выставочного мероприятия.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3.1. Знает историю выставочного дела и индустрии встреч, основы менеджмента в сфере индустрии встреч, основы выставочного менеджмента, технологии организации эффективного участия в конгрессно-выставочном мероприятии, современные тенденции в сфере организации коммуникаций в сфере конгрессно-выставочных услуг, оформления выставочных стендов, выставочного оборудования.	Знает теоретические основы сервисной деятельности, историю развития сферы сервиса,
ПК-3.2. Умеет осуществлять коммуникации с помощью современных средств связи (видеоконференции, скайп, вебинары), разрабатывать и готовить информационные материалы методического характера.	Умеет разрабатывать систему управления качеством услуг, осуществлять контроль стандартов и безопасности обслуживания,

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3.3. Способен изучать информационные материалы по эффективному участию в конгрессно-выставочном мероприятии, подготавливать комплект информационных материалов по эффективному участию в конгрессно-выставочном мероприятии, проводить консультации по запросу участников конгрессно-выставочного мероприятия.	Владеет экономическими и организационными аспектами сервисной деятельности современного типа

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-3.1	ПК-3.2	ПК-3.3
1	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
5	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p><b>Тема 1:</b> Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт</p> <p>Понятие сервисной деятельности. Услуга как ключевое понятие сервисной деятельности. Труд и профессионализм как базовые ценности сервисной деятельности. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Услуга как ключевое понятие сервисной деятельности</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности</p> <p>Особенности социально-культурной деятельности и ее основные функции. Социально-культурный сервис как направление социально-культурной деятельности. Особенности сферы культурных услуг. Основные направления социально-культурного сервиса</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Особенности сферы культурных услуг</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.</p>

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Конгрессно-выставочная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: ФТД.01 Социально-культурный сервис  
 Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная  
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Сервисная деятельность как часть культуры.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4:</b> Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Особенности общего управления сервисным предприятием</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Культура сервиса.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт	7	2	2	0	6	2	
2	Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности	7	2	2	0	6	2	
3	Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.	7	2	2	0	6	2	
4	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал	7	4	4	0	6	4	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
5	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура	7	4	4	0	5	4
6	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	7	4	4	0	4	4
Итого:			18	18	0	33	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	57	57
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	57	57
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	11	11
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт	7	2	0	0	9	2
2	Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности	7	0	0	0	9	2
3	Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.	7	0	2	0	9	2
4	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал	7	2	0	0	9	4
5	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура	7	0	2	0	9	4
6	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	7	0	0	0	12	4
Итого:			4	4	0	57	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	18	18
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	10	10

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Конгрессно-выставочная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: ФТД.01 Социально-культурный сервис  
 Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная  
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Самостоятельная работа студента (СР)	51	51
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	51	51
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	21	21
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт	7	2	0	0	8	2	
2	Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности	7	2	2	0	8	2	
3	Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.	7	2	2	0	8	2	
4	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал	7	0	2	0	8	4	
5	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура	7	2	2	0	8	4	
6	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	7	0	2	0	11	4	
Итого:			8	10	0	51	18	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-498957>

2. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

3. ПСИХОДИАГНОСТИКА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Рамендик Д. М., Одинцова О. В. - Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина (г. Москва); Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 212 с. - ISBN 978-5-534-10049-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

*Дополнительная литература:*

1. РЕКЛАМА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 6-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва).; Российский новый университет (г. Москва)., 2022 г. - 192 с. - ISBN 978-5-534-10941-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/reklama-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-493153>

2. СТРАНОВЕДЕНИЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Севастьянов Д. В. - Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург).; Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина (г. Санкт-Петербург)., 2022 г. - 317 с. - ISBN 978-5-534-08873-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/stranovedenie-i-mezhdunarodnyy-turizm-494196>

3. ОСНОВЫ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Каменец А. В., Урмина И. А., Заярская Г. В. ; под науч. ред. Каменца А.В. - Российский государственный социальный университет (г. Москва).; Московский государственный психолого-педагогический университет (г. Москва)., 2022 г. - 185 с. - ISBN 978-5-534-06403-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-kulturno-dosugovoy-deyatelnosti-491692>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arch.neicon.ru](http://arch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

10. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим

доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

11. [Exposclub.ru](http://www.exposclub.ru): международный выставочный портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.exposclub.ru>. - Текст: электронный

12. [ЭкстраГид.ру](http://extraguide.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

13. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный

16. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.gov.ru>. - Текст: электронный

17. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

18. [Executive.ru](http://www.executive.ru): профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе



«Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Доклад, сообщение / Реферат №1

Темы докладов:

1. Зарождение досуговых форм и форм взаимопомощи у древних славян и в период становления феодальных отношений.
2. Социально-культурный уклад России в XV-XVII в.в.
3. Досуговые формы деятельности различных сословий российского общества в XVIII-XIX в.в.
4. Государственные формы призрения во второй половине XVII-XIX в.в.

### Доклад, сообщение / Реферат №2

Темы докладов:

1. Безопасность сервисной услуги.
2. Система качества сервисных услуг.
3. Производственный менеджмент на предприятиях сферы сервиса

### Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Вопросы для обсуждения:

1. Роль государства в управлении социально-культурной сферой
2. Социальная и культурная политика как часть государственной политики
3. Функции государства в управлении социально-культурной сферой.
4. Механизмы реализации социальной и культурной политики государства
5. Ведомственный подход в реализации целей и задач социальной и культурной политики

### **Собеседование, опрос /Контрольная работа №2**

Задания для контрольной работы:

*Вариант 1*

1. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
2. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
3. Сервисная деятельность как часть культуры.

*Вариант 2*

1. Экономическая сущность сервисной деятельности.
2. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
3. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

*Вариант 3.*

1. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
2. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
3. Роль государственных механизмов в развитии услуг.

### **Собеседование, опрос /Контрольная работа №3**

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
2. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
3. Культура сервиса.

### **Собеседование, опрос /Контрольная работа №4**

Вопросы для обсуждения:

1. Интенсификация международного обмена услугами.
2. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа.
3. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

### **Деловая игра и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1**

Деловая игра «Составление договора по оказанию сервисных услуг»

*Цели игры:*

Научиться составлению договора по оказанию сервисных услуг.

*Условия проведения деловой игры.*

Учебная группа разбивается на две команды (с учетом интересов участников). Первая команда выступает как разработчик договора по оказанию сервисных услуг. Вторая игровая команда выступает как оценщик договора по оказанию сервисных услуг.

Участники до начала игры и её хода изучают литературу, анализируют необходимую информацию и интерпретируют полученные результаты.

По окончании каждого этапа игры игровые команды докладывают о результатах групповой

работы. На заключительном этапе игры оценивается работа каждой игровой команды.

*Функции руководителя деловой игры.*

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет арбитраж, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд. Руководитель не должен навязывать свое мнение и подавлять инициативу разработчиков, его суждения должны носить рекомендательный характер.

### **Задания творческого уровня №1**

Выполните два практических задания на выбор:

Задание 1. Разработайте стандарт предоставления сервисной услуги.

Задание 2. Составьте организационную структуру сервисного предприятия и охарактеризуйте ее.

### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
3. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
5. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
6. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
7. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
8. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
9. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным.
10. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
11. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
12. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
13. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
14. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
15. Экономическая сущность сервисной деятельности.
16. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
17. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
18. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
19. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
20. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
21. Сервисная деятельность как часть культуры.

#### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

1. На основе Общероссийского классификатора услуг населения ОК 002-93 провести анализ конкуренции и выявить ее роль на рынке услуг города (по выбору студента).
2. Разработайте «памятку» профессионального поведения, культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.
3. Постройте и проанализируйте жизненный цикл услуг, оказываемых предприятием сервиса.