

Утверждаю  
Проректор по учебной работе  
  
В.Н. Чумаков  
«11» ноября 20 14 г.

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**  
(уровень бакалавриата)

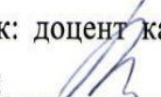
Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) образовательной программы – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Селиванова Л.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	11
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	14
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	19
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
Методические указания по выполнению и защите курсовых работ .....	23
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	36
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	36

## **1. Пояснительная записка**

Теоретическое понимание сервисной деятельности приобретает глубокое содержание, отображающее многогранную природу сервиса. Практика сервисной деятельности ныне трактуется как обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны. Так, в ней представлены специализированные структуры, производящие услуги и предлагающие воспользоваться ими на основе рыночного обмена. Для производителей услуг сервисная деятельность выступает разновидностью профессионального труда, бизнеса, управления в сфере хозяйствования.

Вместе с тем в процессе своего труда производители услуг неизбежно сталкиваются с потребителями, которые сообщают сервисной деятельности во многом неэкономические характеристики, порожденные их интересами, эмоциями, ценностными ориентациями. В пространстве сервисной деятельности потребители услуг выступают другой стороной, которая через рыночный обмен желает получить конкретные блага с учетом своих потребностей. Потребитель предъявляет к сервисной деятельности широкий диапазон специфических требований, усматривая в ней многообразные возможности, позволяющие реализовать свои запросы и нужды.

Со второй половины XX в. все более глубоко начинает осознаваться значение сервисной активности как источника социокультурных инноваций, способа динамизации всего общественного развития - через информационное обслуживание, расширение услуг познавательного плана и т.п. Все перечисленные аспекты и подходы к пониманию сервисной деятельности позволяют представить ее как сложный объект междисциплинарного научного анализа, что обусловило необходимость изучения данной дисциплины в рамках подготовки студентов по направлению «Сервис».

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является освоение студентами основных положений организации сервисной деятельности, стратегии и тактики её осуществления в условиях рыночной экономики, получение ими достаточного комплекса представлений о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности, формирующих готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Задачи дисциплины:

усвоение знаний о содержании и формах и практической деятельности в области формирования потребностей;

выработка глубоких представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе, о системах клиентских отношений и требованиях потребителя;

овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

умение сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;  
освоение практических навыков проведения социально-экономических исследований в сфере сервиса.

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

Дисциплина «Сервисная деятельность» участвует в формировании следующей компетенции:

ОПК-2 - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p><b>знания:</b> особенности сервисной деятельности как вида деятельности, основные понятия и организацию сервиса; общую методологию сервисного обслуживания; основные формы сервисной деятельности; технологии процесса сервиса, особенности обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей, особенности организации контактной зоны, составляющие системы клиентских отношений</p> <p><b>умения:</b> анализировать основные направления стратегии сервиса; пользоваться стандартами обслуживания; обосновать выбор технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя; обосновывать направления сервисного маркетинга как основы изучения требований потребителя; анализировать особенности потребителей в процессе сервисной деятельности, составляющие системы клиентских отношений</p> <p><b>навыки:</b> определения направлений развития системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; навыками формирования сервисной политики; выбора технологий процесса сервиса; разработки основных направлений стратегии сервиса; выбора и использования различных подходов к оценке качества сервиса; навыками разработки современных технологий обслуживания потребителей, составляющих системы клиентских отношений</p>
--	--

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.09 «Сервисная деятельность» является обязательной дисциплиной базовой части для подготовки студентов по направлению 43.03.01 *Сервис*.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОПК-2	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Основы предпринимательской деятельности в сервисе Электронная коммерция

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часов.

Курс		№ 1
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		180/5
Контактная работа	Лекции	10
	Практические занятия	10
Самостоятельная работа		156
Вид промежуточной аттестации	Экзамен, курсовая работа	2/2

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабпр. занятия	самост. работа	
1 курс							
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворени я потребностей человека	17	1	1		15	Услуги как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг. Классификация услуг и их характеристика. Принципы современного сервиса. Особенности сервисной деятельности как вида деятельности. Пространственный и временной факторы при сегментации сферы услуг. Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и

						развития сервисной деятельности. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
2.	Предпосылки возникновения сервисной деятельности	20	1	1	18	Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги.
3.	Сервис и его особенности	20	1	1	18	Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
4.	Место и роль общения участников сервисной деятельности. Система клиентских отношений.	19	1	1	17	Понятие о «контактной зоне». Особенности организации контактной зоны. Сервис как форма субъект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека. Составляющие системы клиентских отношений
5.	Основы теории обслуживания	19	1	1	17	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Общая методология сервисного обслуживания. Основные формы сервисной деятельности. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Процесс обслуживания потребителей. Факторы обслуживания и показатель затрат времени. Проблемы качества и

						безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.
6.	Организация обслуживания потребителей. Учёт требований потребителя в сервисной деятельности.	17	1	1	15	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Особенности обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей. Развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
7.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	19	1	1	17	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ и классификаторы. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Федеральные, региональные и локальные нормативно-правовые документы.
8.	Категории потребителей и особенности обслуживания	20	1	1	18	Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
9.	Сервис и сервисные технологии	14	2	2	11	Понятие и содержание технологий процесса сервиса. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное



						обслуживание, как самостоятельный вид деятельности. Этические проблемы информационного сервиса. Проблема защиты информации. Информационные технологии в современном обществе. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития. Оценка качества сервиса
	Курсовая работа	12		2		10
	Экзамен	2		2		
<b>Итого за 2 семестр</b>		<b>180</b>	<b>10</b>	<b>14</b>		<b>156</b>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

### Самостоятельная работа студентов на очной форме обучения

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	33	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	33	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание контрольной работы)	35	Тесты, контрольная работа
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (написание курсовой работы)	10	Курсовая работа

5.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест, ситуационные задачи)	45	Устное собеседование, Тестирование, ситуационные задачи
----	--	----	---

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>
2. Романович Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
3. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учеб.пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Сервисная деятельность».

## 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование следующих компетенций:

*ОПК-2 - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя*

1 этап	2 этап
Сервисная деятельность (1 курс)	Основы предпринимательской деятельности в сервисе (3 курс)
	Электронная коммерция (3 курс)

**7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования,  
описание шкал оценивания**

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительн о» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70- 84 балла)	Оценка «отлично» (85- 100 баллов)
1 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОПК-2	<b>Знания:</b> особенности сервисной деятельности как вида деятельности, основные понятия и организацию сервиса; общую методологию сервисного обслуживания; основные формы сервисной деятельности; технологии процесса сервиса, особенности обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей, особенности	Не знает: особенностей сервисной деятельности, основных понятий сервисной деятельности, общей методологии сервисного обслуживания, основных форм сервисной деятельности, технологий процесса сервиса, особенностей обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей, особенностей	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: особенностей сервисной деятельности, основных понятий сервисной деятельности, общей методологии сервисного обслуживания, основных форм сервисной деятельности, технологий процесса сервиса, особенностей обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей, особенности организации контактной	Знает достаточно в базовом объеме: особенности сервисной деятельности как вида деятельности, основные понятия и организацию сервиса; общую методологию сервисного обслуживания; основные формы сервисной деятельности; технологии процесса сервиса, особенности обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей, особенности организации контактной	Демонстрирует высокий уровень знаний: особенностей сервисной деятельности, основных понятий сервисной деятельности, общей методологии сервисного обслуживания, основных форм сервисной деятельности, технологий процесса сервиса, особенностей обслуживания клиентов в зависимости от национальных, религиозных, возрастных и других особенностей, особенностей организации контактной зоны, составляющие

	организации контактной зоны, составляющие системы клиентских отношений	организации контактной зоны, составляющие системы клиентских отношений	зоны, составляющие системы клиентских отношений	зоны, составляющие системы клиентских отношений	системы клиентских отношений
	<p><b>Умения:</b></p> <p>анализировать основные направления стратегии сервиса; пользоваться стандартами обслуживания; обосновать выбор технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя; обосновывать направления сервисного маркетинга как основы изучения требований потребителя; анализировать особенности потребностей в процессе сервисной деятельности, составляющие системы клиентских отношений</p>	<p>Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: анализе основных направлений стратегии сервиса, использовании стандартов обслуживания, обосновании выбора технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя, анализе особенностей потребителей сервисной деятельности, составляющие системы клиентских отношений</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: анализе основных направлений стратегии сервиса, использовании стандартов обслуживания, обосновании выбора технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя, обосновании направлений сервисного маркетинга как основы изучения требований потребителя, анализу особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности, составляющие системы клиентских отношений</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: анализе основных направлений стратегии сервиса, использовании стандартов обслуживания, обосновании выбора технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя, обосновании направлений сервисного маркетинга как основы изучения требований потребителя, анализу особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности, составляющие системы клиентских отношений</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при: анализе основных направлений стратегии сервиса, использовании стандартов обслуживания, обосновании выбора технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя, обосновании направлений сервисного маркетинга как основы изучения требований потребителя, анализу особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности, составляющие системы клиентских отношений</p>

		<p><b>Навыки:</b>  определения направлений развития системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; навыками формирования сервисной политики; выбора технологий процесса сервиса; разработки основных направлений стратегии сервиса; выбора и использования различных подходов к оценке качества сервиса; навыками разработки современных технологий обслуживания потребителей, составляющих системы клиентских отношений</p>	<p>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками: определения направлений развития системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; формирования сервисной политики; выбора технологий процесса сервиса; разработки основных направлений стратегии сервиса; выбора и использования различных подходов к оценке качества сервиса; разработки современных технологий обслуживания потребителей, составляющих системы клиентских отношений</p>	<p>Демонстрирует частичное владение без грубых ошибок навыками: определения направлений развития системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; формирования сервисной политики; выбора технологий процесса сервиса; разработки основных направлений стратегии сервиса; выбора и использования различных подходов к оценке качества сервиса; разработки современных технологий обслуживания потребителей, составляющих системы клиентских отношений</p>	<p>Владеет базовыми приемами владения навыками: определения направлений развития системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; формирования сервисной политики; выбора технологий процесса сервиса; разработки основных направлений стратегии сервиса; выбора и использования различных подходов к оценке качества сервиса; разработки современных технологий обслуживания потребителей, составляющих системы клиентских отношений</p>	<p>Демонстрирует владение на высоком уровне навыками: определения направлений развития системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; формирования сервисной политики; выбора технологий процесса сервиса; разработки основных направлений стратегии сервиса; выбора и использования различных подходов к оценке качества сервиса; разработки современных технологий обслуживания потребителей, составляющих системы клиентских отношений</p>
--	--	---	--	--	--	--

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 7.3.1 Типовые билеты для проведения экзамена

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</b></p> <p><b>БИЛЕТ № 1</b></p> <p><u>Подисциплине «Сервисная деятельность»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>2 Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Выделите основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности, приведите примеры. Определите, каковы возможности их использования для развития клиентских отношений.</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i>  <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)</i></p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</b></p> <p><b>БИЛЕТ № 2</b></p> <p><u>Подисциплине «Сервисная деятельность»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</p> <p>2 Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Приведите пример предприятий сферы услуг с различным уровнем сервиса. От чего зависит выбранный сервисным предприятием уровень сервиса? Проведите анализ технологии сервиса на выбранном предприятии.</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i>  <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)</i></p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</b></p> <p><b>БИЛЕТ № 3</b></p> <p><u>Подисциплине «Сервисная деятельность»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа</p> <p>2. Основные положения «Закона о защите прав потребителей»</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Оцените воздействие культуры и субкультуры на поведение потребителя, приведите примеры. Покажите, как это повлияет на требования потребителя для конкретной отрасли сервисной деятельности (по выбору).</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i>  <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)</i></p>

### **7.3.2. Типовая тематика курсовых работ**

1. Современные тенденции развития регионального рынка услуг (на примере СПб или Ленинградской области). Особенности требований потребителей.
2. Сфера услуг и факторы ее развития
3. Роль франчайзинга в развитии сферы услуг. Система клиентских отношений в франчайзинге.
4. Влияние развития сферы услуг на образ жизни населения
5. Саморегулирование в сервисной деятельности

### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется

дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

**Оценка5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;

способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

владеют понятийным аппаратом;

демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;

подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

**Оценка4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают твёрдое знание программного материала;

усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;

способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;

допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

**Оценка3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;

в целом усвоили основную литературу;

допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

**Оценка2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;

допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;

демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.



Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

Отдельно выставляется оценка по курсовой работе.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

За курсовую работу выставляется:

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся в том случае, если:

в установленный срок представлен письменный текст курсовой работы;

работа правильно и аккуратно оформлена;

план курсовой работы полностью раскрывает тему, логичен и хорошо структурирован;

содержание работы соответствует плану;

работа содержит современную нормативную базу, статистические данные;

все использованные информационные источники современные, актуальные, литература выпущена не позднее 5 лет назад;

теория вопроса раскрыта полностью;

в тексте работы присутствуют конкретные примеры;

сделаны самостоятельные выводы;

представленные доклад и презентация полностью отражают основные результаты работы;

студент в ответе на вопросы по курсовой работе показывает глубокое владение материалом.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся в том случае, если:

в установленный срок или с незначительной задержкой представлен письменный текст курсовой работы;

работа правильно и аккуратно оформлена, возможны незначительные отклонения от правил оформления;

план курсовой работы полностью раскрывает тему, логичен и хорошо структурирован;

содержание работы соответствует плану;

работа содержит современную нормативную базу, статистические данные;

все использованные информационные источники современные, актуальные, литература выпущена не позднее 5 лет назад;

теория вопроса в целом раскрыта;

в тексте работы присутствует хотя бы один конкретный пример;

сделаны самостоятельные выводы;

представленные доклад и презентация в целом отражают основные результаты работы;

студент в ответе на вопросы по курсовой работе показывает общее владение материалом.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся в том случае, если:

письменный текст курсовой работы представлен с нарушениями сроков;

имеются погрешности в оформлении;

план курсовой работы не вполне раскрывает тему, есть отдельные логические пробелы;

содержание работы в целом соответствует плану;

работа содержит отдельные устаревшие нормативные документы, статистические данные;

не все использованные информационные источники современные;

теория вопроса в целом раскрыта;

в тексте работы отсутствуют примеры;

самостоятельные выводы поверхностны;

представленные доклад и презентация недостаточно отражают основные результаты работы;

студент в ответе на вопросы по курсовой работе показывает общее владение материалом с некоторыми ошибками.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся в том случае, если:

письменный текст курсовой работы представлен с нарушениями сроков;

имеются погрешности в оформлении;

план курсовой работы не раскрывает тему, плохо структурирован;

содержание работы не соответствует плану;

работа содержит устаревшие нормативные документы, статистические данные, информационные источники;

теория вопроса не раскрыта;

в тексте работы отсутствуют примеры;

самостоятельные выводы отсутствуют;

презентация по курсовой работе не подготовлена либо выполнена без связи с текстом;

студент испытывает затруднения при ответе на вопросы по курсовой работе.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты:**

1. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации"
2. Постановление Правительства РФ от 12.08.1994 N 936 (ред. от 23.09.1999) "О мерах по государственному регулированию торговли и улучшению торгового обслуживания населения"
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"

### **б) основная литература:**

5. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>
6. Романович Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
7. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учеб.пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

### **в) дополнительная литература:**

8. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. Режим доступа:<http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
9. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. Режим доступа:<http://znanium.com/bookread2.php?book=430570>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. «Кодекс». Законодательство, комментарии, консультация, судебные практики // <http://www.kodeks.ru/>
2. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. <http://www.pravo.gov.ru/>
3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. <http://www.gks.ru/>
4. Петростат<http://petrostat.gks.ru/>.

5. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков составления и анализа документов. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного

занятия нормативного материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Открытые тестовые задания (без вариантов ответов) выявляют знание соответствующих нормативных или учебных положений. Закрытые тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что экзамен является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины.

Экзамен может проводиться как в форме собеседования, так и в форме тестирования.

Решение преподавателя об итоговой аттестации принимается по результатам всего собеседования на основе полноты и достоверности изложенного ответа и проявленных умений практического применения теоретических знаний.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

Оценочные и методические материалы по дисциплине представлены в ФОММ.

Экзамен может быть проведен в форме итогового тестирования. В этом случае следует максимально сконцентрировать для решения тестовых заданий, отвечая максимально точно и полно в строго установленных пределах времени. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

В процессе работы с нормативными источниками необходимо учитывать, что правовые явления существуют не в статическом, а в динамическом ряде. Поэтому необходимо внимательно следить за тем, чтобы используемые источники отражали правовую действительность, а не только историческую ретроспективу.

Работа с печатными изданиями предполагает изучение современной научной литературы, практики сервисной деятельности, поэтому рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того,

целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях. Также можно использовать материалы официальных сайтов органов государственного и муниципального управления, сервисных организаций, ассоциаций и объединений предпринимателей, рейтинговых агентств, находящиеся в открытом доступе сети Internet. Полезно учитывать, что многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

### **Методические указания по выполнению и защите курсовых работ**

Курсовая работа является самостоятельным исследованием определенной темы в русле программы курса. При выполнении работы студенты должны ознакомиться с современными теоретическими представлениями по данной проблематике, а также с задачами, стоящими перед практикой.

Курсовая работа – важное средство подготовки будущих специалистов, дающее навыки подбора и анализа научной литературы по избранной теме, подготовки соответствующих выводов и рекомендаций, позволяющее овладеть методологией проведения исследования, обобщения и логического изложения материала.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

целевая направленность

четкость структуры

логическая последовательность изложения материала

полнота изложения вопросов

убедительность аргументации и четкость формулировок

конкретность изложения результатов работы

доказательность выводов

грамотное оформление в соответствии с требованиями.

Курсовая работа сочетает в себе исследовательские и учебные задачи. При выполнении этих работ студент должен приобрести не только глубокие и прочные знания по избранной теме, но и выработать ряд важных умений:

умение анализировать и обобщать литературные данные, проблемно излагать теоретический материал

умение систематизировать цифровые данные в виде таблиц, графиков с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития

умение делать аргументированные выводы, обоснованные предложения и рекомендации.

Выбор темы работы имеет исключительно большое значение. Тема курсовой работы выбирается из предложенного преподавателем списка. Основным критерий – научные и практические интересы студента. Допускаются некоторые изменения в формулировках. Студент может

выбрать и другую тему, которая находится в русле изучения данного курса, обязательно по согласованию с преподавателем.

Исходя из избранной темы, студент самостоятельно составляет план работы с учетом требований к структуре. В случае затруднений при составлении плана студенту следует проконсультироваться у преподавателя. Первоначальный план может корректироваться. Окончательный план составляется после изучения литературных источников. В тексте курсовой работы окончательный план представляется как «Содержание».

По содержанию работа должна состоять из введения, основной части, заключения и списка использованной литературы.

Во введении описывается актуальность темы, ставится цель работы и выявляется предмет исследования. Основная часть состоит из глав (двух или трех), каждая из которых делится на параграфы. В заключении приводятся основные выводы и результаты, полученные при подготовке работы.

Общий объем курсовой работы должен составлять не менее 35-40 страниц машинописного текста.

Содержание курсовой работы должно логически и последовательно раскрывать тему работы: сущность поставленной проблемы, ее роль и значение, практическое значение проблемы. При написании курсовой работы студенты должны изучить точки зрения различных авторов на рассматриваемую проблему на основе анализа источников, рекомендуемых для изучения дисциплины. Это дает возможность выбрать те источники, в которых форма изложения наиболее интересна и содержательна. На основе анализа литературы студент должен сформировать и изложить собственный взгляд на исследуемую проблему. В курсовой работе предусматривается не только изложение теории, но и применение полученных знаний к анализу практических ситуаций. Практическая составляющая может содержать анализ статистических данных, анализ деятельности конкретного предприятия сферы услуг или отрасли сферы услуг на федеральном или региональном уровне, возможность применения передового опыта и технологий (включая зарубежные) на анализируемых предприятиях (в отраслях).

Курсовая работа выполняется на основе изучения литературных источников. Значительную часть литературных источников студент подбирает самостоятельно при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек. Для подбора литературы можно также воспользоваться каталогами книг, указателями журнальных статей, специальными библиографическими справочниками. Умение самостоятельно подобрать литературу по теме – один из важнейших показателей профессиональной зрелости будущего специалиста.

Изучение литературы следует начинать с учебников, учебных пособий, они позволяют очертить круг необходимых для анализа проблем, помогают определиться, какой нормативно-правовой базе следует уделить внимание. Затем изучаются авторские монографии, статьи в журналах.



При написании курсовой работы значительную пользу может принести использование электронно-библиотечной системы ZNANIUM.COM (<http://znanium.com/>), доступ к которой можно получить в библиотеке института.

Электронно-библиотечная система (ЭБС) — это коллекция электронных версий изданий (книг, журналов, статей и пр.), сгруппированных по тематическим и целевым признакам. В ЭБС реализована система поиска и отбора документов с удобной навигацией, созданием закладок, формированием виртуальных «книжных полоку», сервисом постраничного копирования, сбором и отображением статистики использования ЭБС, а также другими сервисами, способствующими успешной научной и учебной деятельности.

Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM предоставляет зарегистрированным пользователям круглосуточный доступ к электронным изданиям из любой точки мира посредством сети Интернет.

Для работы в электронной библиотеке можно использовать ПК и ноутбуки под управлением OS Windows и Linux, а также планшетные компьютеры на iOS и Android. Установки специального программного обеспечения не требуется. Достаточно наличия на устройстве одного из браузеров: Opera, MozillaFirefox, Chrome или Safari.

Фонд ЭБС ZNANIUM.COM постоянно пополняется электронными версиями изданий, публикуемых Научно-издательским центром ИНФРА-М, коллекциями книг и журналов других российских издательств, а также произведениями отдельных авторов.

Для навигации и поиска необходимого источника можно воспользоваться следующими вариантами:

1. Поиск с использованием Общероссийского классификатора специальностей по образованию (ОКСО), необходимо выбрать раздел СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ (<http://znanium.com/catalog.php#>) и необходимый подраздел:

- Сервис.
- Туризм.
- Торговое дело.
- Товароведение.
- Гостиничное дело.

Для некоторых тем, возможно, будет актуальным использование литературы из раздела ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ:

- Экономика.
- Менеджмент.
- Финансы и кредит.
- Управление персоналом.
- Бизнес-информатика.
- Государственное и муниципальное управление.

2. Поиск по тематике в настоящее время предлагает свыше 8 тыс. источников из раздела «ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ. ЭКОНОМИКА. ПРАВО».

3. Для расширенного поиска по нескольким параметрам стоит воспользоваться соответствующим окном поиска (рис. 1). Особое внимание следует обращать на год издания источника и пользоваться актуальными изданиями.

Актуальную статистическую информацию можно получить на официальных сайтах органов статистики: на федеральном уровне - Госкомстата (<http://www.gks.ru/>), на региональном – Петростата (<http://petrostat.gks.ru/>).

Для оценки потенциала рынка на уровне РФ следует использовать демографические данные: численность и состав населения, естественное движение населения, браки и разводы, миграция, демографический прогноз до 2030 года ([http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#)).

Следует обращать внимание на оперативную информацию, публикуемую на сайте, например:

- Естественное движение населения.
- Краткие итоги выборочного исследования «Семья и рождаемость».
- Распределение населения Российской Федерации по полу и возрастным группам и т.д.

Рисунок 1 – Расширенный поиск на сайте <http://znanium.com/>

Значительное количество необходимой информации содержится в официальных публикациях Госкомстата, таких как:

- Демографический ежегодник России.
- Молодежь в России.
- Дети в России.
- Естественное движение населения Российской Федерации.
- Численность и миграция населения Российской Федерации.
- Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту.
- Численность населения Российской Федерации по городам, поселкам городского типа и районам
- Численность населения Российской Федерации по муниципальным образованиям

При анализе деятельности конкретной организации сферы услуг могут пригодиться данные о рынке труда, занятости и заработной плате:

- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике по субъектам РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по видам экономической деятельности в РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике по субъектам РФ;
- реальная среднемесячная начисленная заработная плата работников в целом по экономике по субъектам РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по видам экономической деятельности в РФ.

Для анализа состояния экономики необходимо оценить данные с предпринимательстве в РФ в разделе «Институциональные преобразования в экономике» представлены данные о:

- структурной статистике предприятий;
- средних предприятиях;
- малых предприятиях;
- микропредприятиях;
- индивидуальных предпринимателях;
- деятельности организаций с участием иностранного капитала;
- демографии организаций;
- приватизации государственного и муниципального имущества.

В разделе «Розничная торговля и услуги населению» представлены данные о развитии розничной торговли и платных услуг населению, отдельно выделены бытовые услуги и услуги в области туризма.

Особый интерес представляют такие готовые аналитические материалы как:

- Розничная торговля.
- Рынок платных услуг населению.

- Краткосрочные экономические показатели Российской Федерации (Оборот розничной торговли).
- Краткосрочные экономические показатели Российской Федерации (Оборот платных услуг населению).
- Уточненные данные об объеме платных услуг населению по России и субъектам Российской Федерации.
- Торговые сети в розничной торговле регионов РФ (аналитический материал).
- Торговля в России
- Жилищное хозяйство и бытовое обслуживание населения в России
- Платное обслуживание населения в России
- Социальное положение и уровень жизни населения России
- Семья в России
- Российский статистический ежегодник
- Регионы России. Социально-экономические показатели
- Регионы России. Основные характеристики субъектов Российской Федерации
- Доклад "Социально-экономическое положение России"
- Социально-экономическое положение федеральных округов

Подробный перечень опубликованных аналитических материалов представлен в разделе Официальная статистика \ Публикации \ Каталог публикаций.

Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Санкт-Петербургу и Ленинградской области является Петростат, который предлагает информацию не только по обоим субъектам Федерации, но и официальную статистику по Северо-Западному Федеральному округу, а также муниципальную статистику.

Для написания курсовой работы по сервисной деятельности интерес представляют следующие разделы сайта:

- Валовой региональный продукт для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).
- Население (демографическая ситуация, численность, миграция, ожидаемая продолжительность жизни) для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области)
- Экспорт и импорт услуг для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).
- Из раздела «Финансы» интерес могут представлять «Финансовые результаты деятельности организаций», «Рынок страховых услуг», «дебиторская и кредиторская задолженность организаций по видам экономической деятельности» и «Сальдированный финансовый результат организаций» для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).
- Из раздела «Рынок труда и занятость населения» следует использовать данные о численности работников организаций и численности

экономически активного населения для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Достаточное количество информации можно получить в разделе «Уровень жизни»: это информация об уровне заработной платы, разделенная по различным категориям, информация о денежных доходах и расходах населения, о динамике величины прожиточного минимума, об основных индикаторах уровня жизни населения, численности пенсионеров и среднему размеру пенсий для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Раздел «Предприятия и организации» дает представление о динамике изменения числа хозяйствующих субъектов и обороте организаций для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Наиболее полным является раздел «Предпринимательство», который содержит информацию о следующих отраслях: ИКТ, торговля и услуги, транспорт и связь, малое и среднее предпринимательство для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

Обязательным является наличие ссылок не менее чем на две статьи из специальной периодической печати (газет, журналов экономического профиля). Необходимо, чтобы большая часть (не менее двух третей) используемой при написании курсовой работы литературы была выпущена в последние три года.

Освещение исследуемой проблемы следует проводить, основываясь не только на данных современной научной и учебной литературы, но и нормативно-законодательных актов РФ. Практически по любой теме курсовой работы имеется соответствующая правовая база. При этом целесообразно обращаться к соответствующим информационно-правовым системам («КонсультантПлюс»//<http://www.consultant.ru/>, Официальный интернет-портал правовой информации// <http://pravo.fso.gov.ru/>, «Кодекс»//<http://www.kodeks.ru/>)

При выполнении курсовой работы необходимо изучить такие нормативные источники, как законы РФ, указы Президента РФ, постановления исполнительных органов власти РФ, инструктивные и методические указания Министерств и ведомств. В списке используемой литературы законодательные и нормативные акты помещаются на первом месте.

Раздел «Введение» – очень ответственный, он дает первоначальное представление о работе. Несмотря на то, что введение является первым содержательным разделом курсовой работы, не всегда именно с него нужно начинать работу над содержанием. В большинстве случаев введение лучше писать после того, как будет окончательно готова основная часть. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, дается краткое описание структуры работы.

Основная часть работы должна полностью раскрывать выбранную тему. Оно из требований, предъявляемых к работе – четкое и логичное изложение. Перед каждой главой и параграфом должна быть поставлена

совершенно конкретная цель. При написании работы нужно постоянно следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию параграфов. В тексте обязательно даются определения основным понятиям и терминам (желательно со ссылкой на источник из списка литературы).

Включение формул в текст должно быть обоснованным с точки зрения содержания. «Плюсом» работы являются схемы, иллюстрирующие текст, в особенности составленные самостоятельно.

В ходе написания работы следует обратить внимание на язык и стиль изложения материала. Он должен носить научный, эмоционально не окрашенный характер. Недопустимо употребление разговорных фраз.

В заключении кратко приводятся основные выводы.

Курсовая работа может содержать приложения. Они помещаются после списка использованной литературы. В приложения относят вспомогательный материал, который при включении в основную часть загромождает текст. К вспомогательному материалу относятся промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных цифровых данных, инструкции, методики, заполненные формы отчетности и т.п. Приложений не должно быть слишком много. Не следует включать в приложения не заполненные бланки каких-либо документов. Объем приложений не учитывается в общем объеме работы.

К защите допускаются работы, полностью соответствующие указанным требованиям.

Неверное оформление курсовой работы, а также несоблюдение хотя бы одного из перечисленных требований, может служить достаточным основанием для возврата студенту работы на доработку. Это равносильно получению неудовлетворительной оценки за письменную работу.

Оценка за курсовую работу складывается из предварительной оценки за письменную работу и итогов ее защиты.

На защите необходимо продемонстрировать уверенное владение представленным материалом, специальной терминологией, умение грамотно отвечать на вопросы по работе, самостоятельно рассуждать и делать обоснованные выводы.

Текст курсовой работы должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 97 мм), шрифт 14 пт (TimesNewRoman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

При необходимости допускается вписывать в текст отдельные слова, формулы, условные знаки только черными чернилами (пастой) или черной тушью. При этом плотность вписанного текста должна быть приближена к плотности основного текста.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;

начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;

начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;

отрывать название таблицы от ее содержания.

Страницы курсовой работы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами от титульного листа до последней страницы с приложениями, включая все листы с иллюстрациями, таблицами и т.п., расположенными внутри текста. На титульном листе номер страницы не ставится, хотя в общую нумерацию он входит. Лист «Содержание» нумеруется как лист № 2. Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу страницы. Например: 12; 35; 46 и т.д. без знаков препинания.

Главы курсовой работы должны иметь порядковые номера в пределах работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и записаны с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Раздел должен иметь нумерацию в пределах каждой главы. Номер раздела состоит из номеров главы и раздела, разделенных точкой.

В конце номера раздела точка не ставится.

Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной по всей работе.

Формулы нумеруются арабскими цифрами в порядке их последовательности. Номер указывается с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках.

Например:

$$U(x,y) = 2x+y \quad (1).$$

Иллюстрации следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Иллюстрации могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст).

Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Структура управления

Если в курсовой работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют.

Таблицы применяются для лучшей наглядности и сравнения показателей. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте таким образом, чтобы ее можно было читать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Допускается размещение на следующей, после ссылки, странице, а при необходимости в приложении.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким.

При оформлении таблицы в левом верхнем углу начиная с прописной буквы пишут слово «Таблица», далее ставится ее номер и через тире без абзацного отступа пишется заголовок таблицы.

Заголовок (название таблицы) следует писать с прописной буквы, без точки в конце. Переносы и сокращения слов в заголовке не допустимы.

Например:

Таблица 2 – Динамика инфляции в странах СНГ

При переносе части таблицы на другую страницу заголовок помещают только перед началом таблицы. Над другими частями пишут, например: «Продолжение таблицы 2». Включение в таблицу отдельной графы «Единицы измерения» не допускается.

Заголовок граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, например:

Перечень организаций социальной сферы	Количество обслуживающих	
	детей	взрослых

Подзаголовок следует писать с прописной буквы, если показатели имеют самостоятельное значение.

В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Показатели в заголовке граф указывают в единственном числе.

Разделение заголовков боковых и граф диагональными линиями не допускается.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то её обозначение необходимо помещать над таблицей.

Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разделы чисел во всей графе были расположены один под другим. В одной графе должно соблюдено одинаковое число десятичных знаков для всех значений величин.

На все таблицы и рисунки должны быть ссылки в тексте, при этом слово «Таблица» в тексте пишут сокращенно, например: табл. 2.

При повторных ссылках на таблицы и иллюстрации следует указывать сокращенно слово «смотри».

Например: см. табл. 2, см. рис. 3.

Гост 1.5-85 допускает:



сокращения слов, употребляемых только с цифрами или буквами. Например: раз. 1-раздел 1; п. 2-пункт 2; рис. 4 – рисунок 4; табл. 8 – таблица 8; с. 8-13 – страница 8-13.

общепринятые сокращения употребляются в любом контексте, независимо от того, с какими словами они соседствуют.

Например:

год, годы – г. гг. (при цифрах)	область – обл.
город – г. (при названии)	поселок – пос.
дом – д.	прочее – пр.
другой (другие) – др.	пункт – п.
железнодорожный – ж.д.	район – р-н, (при названии)
и так далее – и т.д.	рубль – руб.
и тому подобное - и т.п.	село – с. (при названии)
копейка – коп.	смотри – см.
миллиард – млрд.	то есть – т.е.
миллион – млн.	тысяча – тыс.
статья – ст. (при цифрах)	

сокращение слов при датах в цифровой форме. Например: г. – год, гг. – годы (2001 г., 2003-2007 гг.). При использовании в тексте дипломной работы других сокращений следует во введении указать какие сокращения слов использовались при написании дипломной работы, например: Технико-экономическое обоснование (ТЭО).

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено до знака равенства (=) или после знаков (+), минус (-), умножение (×), деление (:) или других машинописных знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют.

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Ссылки в тексте на порядковые номера формул даются в скобках.

Например: ВВП рассчитывается по формуле (2).

Примечания в курсовой работе приводят в том случае, если необходимы пояснения или справочные данные к содержанию текста, таблиц или графического материала.

Слово «Примечание» следует печатать с прописной буквы с абзаца без подчеркивания.

Примечания следует помещать непосредственно после текстового, графического материала или к таблице, к которым относятся эти примечания. Если примечание одно, то после слова «Примечание» следует ставить тире и примечание печатается с прописной буквы. Одно примечание не нумеруется.

Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами без проставления точки. Примечание к таблице помещают в конце таблицы под линией, обозначающей окончание таблицы.

Например:

Примечание - \_\_\_\_\_

Несколько примечаний нумеруется по порядку арабскими цифрами.

Например:

Примечания

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

Приложения оформляют как продолжение курсовой работы на последующих его страницах или в виде отдельной части (папки), располагая их в порядке ссылок в тексте.

Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь содержательный заголовок (название приложения), который начинают с прописной буквы.

Нумеруют приложения последовательно арабскими цифрами (без знака №). Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

В содержании курсовой работы перечисляются все приложения с указанием их номера и наименования.

В соответствии с ГОСТ Р 7.0.5 – 2008 выделяют следующие виды библиографических ссылок:

внутритекстовая;

подстрочная;

затекстовая.

В данных рекомендациях предлагается в тексте курсовой работы использовать затекстовые ссылки.

Библиографическую ссылку, полностью включенную в текст работы, приводят в объеме, необходимом для поиска и идентификации документа – объекта ссылки.

Правила описания библиографических ссылок следующие:

1. Автор (фамилия, инициалы), точка. Если произведение написано четырьмя авторами, они перечисляются через запятую в алфавитном порядке. Если произведение написано пятью и более авторами, то указывают первые три, вместо фамилий остальных авторов ставят «и др.». Например: Иванов С.С., Прохоров А.С., Соловьев Г.И. и др.

2. Название произведения пишется без сокращения и кавычек.

3. Выходные данные (место издания, издательство, год издания) пишут следующим образом:

3.1. Место издания – с прописной буквы, Москва и Санкт-Петербург пишутся сокращенно (М., СПб.), точка и двоеточие (М.:, а другие города –

полностью, двоеточие (Минск:), (Киев:). Например: М.: Экономика, Саратов: Изд-во Саратовского университета.

3.2. Наименование издательства пишут сокращенно, без кавычек, через запятую. Например: Изд-во МГУ, Высш. шк., т.п.

3.3. Порядковый номер издания пишут сокращенно (Изд.), цифра с сокращением, например: 3-е изд.

3.4. Год издания указывают цифрой без дополнительных пояснений, например: 1990, 1998 и т.д.

На приводимые в тексте работы цитаты или утверждения того или иного автора следует после его цитаты (упоминания) на заимствованный источник обязательно сослаться путем заключения в квадратные скобки номера, под которым произведение значится в списке использованной литературы, а при необходимости и на номер страницы, например: 18, с. 125.

Если ссылку приводят на литературный источник, созданный одним, двумя или тремя авторами, в отсылке указывают фамилии авторов. Если литературный источник, создан четырьмя и более авторами, а также, если авторы не указываются, то в отсылке указывают название источника, а при необходимости эти сведения дополняют указанием года издания и страницы.

Сведения в отсылке разделяют запятой.

В тексте:

Пахомов, Петрова.

В затекстовой ссылке:

Пахомов В.И., Петрова Г.П. Логистика. М.; Проспект, 2006, 232 с.

В отсылке допускается также сокращать длинные заглавия, обозначая опускаемые слова многоточием с пробелами до и после этого предписанного знака.

В тексте: Философия культуры ..., с.176.

В затекстовой ссылке:

Философия культуры и философия науки: проблемы и методы: межвуз. сб. научн. тр. / Сарат. Гос. ун-т; под ред. С.Ф. Мартыновича Саратов: изд-во Сарат. ун-та, 2006. 199 с.

Если ссылку приводят на многотомный (многочастный) источник, в отсылке также указывается обозначение и номер тома (выпуска, части и т.п.).

В тексте: Целищев, ч.1, с.17.

В затекстовой ссылке:

Целищев В.В. Философия математика. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. ч. 1-2.

Список литературы должен содержать перечень всех использованных источников при выполнении и написании курсовой работы, и оформлен в соответствии с ГОСТ 7.1-2003, а также рекомендуется использовать работу «Информационная культура специалиста. Методическое пособие по поиску литературы, составлению библиографического описания документа и

оформлению списка использованных источников к научной работе», издательство ЛОИЭФ, Гатчина, автор Подольская Л.Н.

Литературные источники следует располагать в алфавитном порядке (фамилии автора или названия источника).

Законодательные акты следует приводить в начале списка использованной литературы.

Приведем примеры оформления списка использованной литературы:

1. Федеральный Закон РФ «Об акционерных обществах» // Рос. газ. - 1995.- 29 дек.

2. Герасенко В.П. Прогнозирование и планирование экономики: Практикум / В.П. Герасенко. - М.: Новое знамя, 2006. - 192 с.

3. Смирнягин Л.В. Оценка региональных последствий деятельности федерального правительства: региональная экспертиза // Регион: экономика и социология. – 2000. - № 2.

4. Обзор отраслей экономики РФ // [www.aksnews.ru](http://www.aksnews.ru).

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack *GNU Lesser General Public License*);
4. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

#### **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)	1

2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10 (ул. Рощинская, 5)	1

Пронумеровано и  
прошито 17 листов

Зав. УМО

