

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технологии физкультурно-оздоровительных, спортивных и досуговых услуг

**Код модуля**  
1157863(2)

**Модуль**  
Технологии физкультурно-оздоровительных,  
спортивных и досуговых услуг

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

### 1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Технологии физкультурно-оздоровительных, спортивных и досуговых услуг

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	4	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	2
		Реферат	1

### 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Технологии физкультурно-оздоровительных, спортивных и досуговых услуг

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия Реферат

	<p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p>	
<p>ОПК-5 -Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p> <p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в</p>	<p>Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Лекции Практические/семинарские занятия Реферат</p>

	<p>команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p>	
<p>ПК-1 -Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Различать и классифицировать технологические новации в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Описывать технологические процессы и технологические концепции сервисных организаций</p> <p>З-3 - Объяснять необходимость внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сервисных организациях</p> <p>З-4 - Описывать критерии и методы оценки эффективности технологических новаций в сфере сервиса</p> <p>П-1 - Создавать технологическую концепцию сервисной организации посредством моделирования процессов сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать и экономически обосновывать программу инновационного развития сервисной деятельности с учетом технологических новаций</p> <p>П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

	<p>П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности инновационных технологий в сервисной деятельности</p> <p>П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг</p> <p>У-1 - Анализировать современные технологические новации в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса</p> <p>У-3 - Выбирать критерии оценки и показатели эффективности технологических новаций на предприятиях сервиса с учетом</p> <p>У-4 - Оценивать риски внедрения технологических новаций с учетом различных сценариев инновационных изменений</p>	
<p>ПК-5 -Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>П-2 - Разрабатывать рекомендации по эффективному использованию трудовых, материальных, финансовых, информационных, сервисных ресурсов предприятия</p> <p>П-3 - Предлагать и обосновывать управленческие решения по совершенствованию и повышению эффективности бизнес-процессов</p> <p>П-4 - Планировать и разрабатывать бюджет организации, предприятия или проекта в сфере сервиса</p> <p>П-5 - Использовать компьютерные программы, справочно-поисковые системы, ресурсы сети Интернет для ведения учета и анализа данных, ведения документооборота</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

	<p>У-1 - Анализировать уровень конкурентоспособности, экономические механизмы и стратегию функционирования предприятия сервиса</p> <p>У-3 - Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Выбирать стратегию и тактику в области финансовой политики экономического субъекта</p>	
<p>ПК-8 -Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>П-2 - Разрабатывать и принимать управленческие решения, направленные на снижение вероятности неблагоприятного результата в процессе предоставления</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

	<p>физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>П-3 - Разрабатывать и внедрять требования и рекомендации по организации правового, нормативно-методического, ресурсного, социального, информационного сопровождения и обеспечения безопасности процессов предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>П-4 - Выбирать и применять адекватные способы управления персоналом, маркетингом, финансами, качеством, инновациями, логистикой, комплексным развитием, технологиями, ресурсами, взаимоотношениями с потребителями, экологизацией для эффективной организации процесса предоставления услуг</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия</p>	
--	--	--



<p>ПК-9 -Способен осуществлять обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги в сфере спорта и отдыха на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>	<p>З-1 - Демонстрировать понимание процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации как объекта проектирования  З-2 - Формулировать проблемы в организации сервисной и предпринимательской деятельности в сфере спорта, досуга и рекреации  З-3 - Объяснять сущность и содержание моделирования и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей  П-1 - Применять методы моделирования для построения инновационных процессов в сервисной деятельности  П-3 - Выполнять технико-экономическое обоснование и разрабатывать рекомендации по финансированию наиболее важных направлений инновационного развития предприятия в сфере спорта и отдыха  У-1 - Анализирует информацию о состоянии научно-технического прогресса, экономики и инноваций в сервисе  У-2 - Анализировать изменения национально-региональных и демографических факторов развития рынка и их влияние на потребительское поведение и спрос в сфере спорта и отдыха  У-3 - Анализировать квалификационные, компетентностные и личностные характеристики персонала для работы с потребителем в сфере спорта и отдыха в контексте инновационного развития  У-4 - Анализировать прогрессивные формы и методы предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p>	<p>Домашняя работа № 1  Домашняя работа № 2  Зачет  Лекции  Практические/семинарские занятия  Реферат</p>
--	---	---

<p>ПК-10 -Способен к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	<p>З-1 - Делать обзор и характеризовать тенденции развития технологий, качества и характеристик ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  З-2 - Описывать и соотносить параметры и характеристики инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  З-3 - Перечислять и объяснять критерии, принципы и методы выбора инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  П-1 - Разрабатывать технологию процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения  П-3 - Разрабатывать методы и методики использования информационных технологий в процессе сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха  П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха  У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха  У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p>	<p>Домашняя работа № 1  Домашняя работа № 2  Зачет  Лекции  Практические/семинарские занятия  Реферат</p>
--	---	---

	<p>У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	
--	---	--

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>реферат</i>	5	50
<i>защита реферата</i>	6	10
<i>активность</i>	18	40
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – зачет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>домашняя работа</i>	12	30
<i>домашняя работа</i>	16	30
<i>активность</i>	18	40
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00</b>		

<b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям –нет</b> <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям –не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет</b> <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям –не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет</b> <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта – не предусмотрено</b>		
<b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта – защиты – не предусмотрено</b>		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения

	обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

#### Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

## **5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ**

### **5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля**

#### **5.1.1. Лекции**

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### **5.1.2. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. Технологический процесс услуги. Технологическая карта услуги
2. Тенденции развития рынка в спортивной и культурно-досуговой сфере
3. Средства и каналы информирования потребителей
4. Организационная работа с потребителем, выявление потребительских предпочтений
5. Договорные отношения с потребителями
6. Факторы комфорта потребителей.
7. Основной этап технологического процесса услуги, контроль исполнения услуги.
8. Оценка удовлетворенности потребителя как заключительный этап

Примерные задания

Опишите основной этап оказания услуги на примерах услуг в сфере спорта и активного досуга.

На примере услуги в сфере спорта и отдыха опишите сущность и признаки факторов комфорта потребителей

Используя материалы презентации лекции, создать эскиз билета на культурно-досуговое, зрелищное или спортивное мероприятие. Можно изобразить от руки на бумаге, можно с использованием компьютерных сервисов.

Используя документ "Положение о платных услугах" и примеры типовых договоров, размещенных в открытых источниках, составить разделы "Права и обязанности сторон" договора на предоставление услуги, которая будет рассматриваться в проекте по модулю.

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

#### **Базовый**

##### **5.2.1. Домашняя работа № 1**

Примерный перечень тем

1. Информирование потребителей услуг в сфере спорта и отдыха. Открытость и доступность информации
2. Составляющие комфорта потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

### Примерные задания

На основе материалов презентации провести экспертизу уровня открытости и доступности информации официальных сайтов 3 организаций в сфере спорта и отдыха. Результаты представить в виде презентации.

Проведите анализ составляющих комфорта потребителей для услуги в сфере спорта и отдыха (желательно по теме проекта). Оформите результаты в виде презентации.

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.2.2. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Технологическая карта физкультурно-оздоровительной услуги
2. Технологическая карта спортивной услуги
3. Технологическая карта культурно-досуговой услуги

Примерные задания

Используя описание технологического процесса любой услуги, приведенной в учебном пособии по курсу, оформите описание этой услуги в виде технологической карты. Форма приведена в приложенном файле.

Форма технологической карты

№	Описание этапа технологического процесса (описываются все операции процесса взаимодействия производителя и потребителя услуги)*	Сотрудник (должность)	Функции сотрудника	Ресурсы Интеллектуальные Материальные Финансовые Профессиональные Правовые Организационные Управленческие Нравственно-волевые Информационные Технологические Иные
1	Информирование потребителей			
1.1				
1.2				
...				
2	Согласование, консультирование, выявление потребительских предпочтений			
2.1				
2.2				
...				
3	Оформление документов			
3.1				
3.2				
...				
4	Непосредственное оказание услуги, контроль исполнения			
4.1				
4.2				
...				
5	Оценка удовлетворенности клиента			
5.1				
5.2				
...				

\*этапы для каждой конкретной услуги могут отличаться от указанных в таблице

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Развитие отрасли и рынка спортивных услуг на примере спортивных зрелищ
2. Развитие отрасли и рынка физкультурно-оздоровительных услуг на примере услуг бассейнов
3. Развитие отрасли и рынка услуг учебно-тренировочных занятий по футболу для женщин
4. Развитие отрасли и рынка досуговых услуг на примере городских спортивных праздников

Примерные задания

Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист.

2. Оглавление.

3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, обосновывается ее важность и актуальность.

4. Основная часть. В ней на примере выбранного вида услуг дается характеристика целевой аудитории услуги, последовательно от общего к частному выполняется анализ состояния отрасли в целом, анализ рынка услуг, конкурентный анализ, на основе изучения библиографических и информационных источников, статистических данных из открытых информационных источников, опыта деятельности предприятий сервиса.

5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе.

6. Список использованных источников.

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Зачет**

Список примерных вопросов

1. Сущность понятий «услуга», «технология», «сервис», «процесс обслуживания», «социально-культурная услуга», «технологический процесс».

2. Основные права потребителей, лежащие в основе современных стандартов в сфере оказания услуг

3. Виды и технологии социально-культурных услуг

4. Основные этапы технологического процесса оказания услуги

5. Разновидности производителей услуг в индустрии спорта

6. Факторы комфорта потребителей спортивных и культурно-досуговых услуг

7. Психологический комфорт потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

8. Комфорт безопасности потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

9. Эстетический комфорт потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

10. Экономический комфорт потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

11. Бытовой комфорт потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

12. Функциональный комфорт потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

13. Нормативные требования к информированию потребителя. Открытость и доступность информации.

14. Проблемы в информировании потребителей услуг в сфере спорта и отдыха

15. Взаимоотношения с потребителем в контактной зоне. Стереотипы и представления

16. Технологии установления контакта с потребителем услуги, вопросы как средство взаимодействия.

17. Техническое задание на услугу, разновидности и сферы его применения.

18. Нормативное регулирование отношений между потребителем и производителем услуги.

19. Билет как вид договора на услугу. Правила продажи и бронирования билетов.

20. Договор на оказание услуг.

21. Фазы выполнения основного этапа технологического процесса услуги



- 22. Факторы риска при оказании услуг в сфере спорта и отдыха.
  - 23. Удовлетворенность потребителя. Проблемы производителей и причины неудовлетворенности потребителей.
  - 24. Критерии удовлетворенности потребителей.
  - 25. Методы исследования удовлетворенности потребителей
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности**

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.