ՀՀ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ, ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ, ՄՇԱԿՈՒՅԹԻ ԵՎ ՍՊՈՐՏԻ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ
«ՎԱՆԱՁՈՐԻ Հ. ԹՈՒՄԱՆՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ» ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ

Հաստատված է ամբիոնի նիստում

Էկոնոմիկայի, իրավունքի և կառավարման
ամբիոնի անվանումը

Ամբիոնի վարիչ Վ.Վ.Հարությունյան

/Ա.Ա.Հ/

Արձանագրություն № 1

«28» օգոստոսի 2023 թ.

ԷԻԿ/բ-064 «Սերվիսի հիմունքներ» ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ
Դասիչ, դասընթացի անվանում

ՈՒՍՈՒՄՆԱՄԵԹՈԴԱԿԱՆ ՓԱԹԵԹ

Մասնագիտություն՝ **101801.00.6, Սերվիս**
/դասիչ, մասնագիտության լրիվ անվանումը/

Կրթական ծրագիր՝ **101801.01.6, Սերվիս**
/դասիչ, կրթական ծրագրի լրիվ անվանումը/

Որակավորման աստիճան՝ **բակալավր**
/բակալավր, մագիստրատուրա/

Ամբիոն՝ **Էկոնոմիկայի, իրավունքի և կառավարման**
/ամբիոնի լրիվ անվանումը/

Ուսուցման ձևը՝ **առկա**
/առկա, հեռակա/

Կուրս/կիսամյակ **1-ին կուրս, 1-ին կիսամյակ**

Դասախոս(ներ)՝ **Վարդուհի Ասլանյան**
/անուն, ազգանուն/

Էլ. հասցե/ներ **aslanyanvarduhi@mail.ru**

Վանաձոր- 2023թ.

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1.	Դասընթացի դերը և տեղը կրթական ծրագրում	3
2.	Դասընթացի նպատակը և խնդիրները	3
3.	Դասընթացին մասնակցելու նախնական մուտքային գիտելիքները, կարողությունները և հմտությունները	3
4.	Դասընթացի կրթական վերջնարդյունքները	4
5.	Դասընթացի դերը կրթական ծրագրի շրջանավարտների գիտելիքների, կարողությունների և հմտությունների ձևավորման հարցում ըստ աշխատաշուկայի պահանջների	4
6.	Դասընթացի ծավալը, ուսումնական աշխատանքի տեսակները, արդյունքների ամփոփման ձևերը	5
7.	Ուսումնական աշխատանքները տեսակները	5
8.	Դասավանդման մեթոդներ..	7
9.	Ուսումնառության մեթոդները	7
10.	Դասընթացի համառոտ բովանդակությունը, ուսումնական աշխատանքի ծավալը	8
11.	Ուսումնամեթոդական գրականության ապահովման քարտ.....................	9
12.	Դասընթացի ուսումնամեթոդական քարտ..	11
12.1.	Դասախոսությունների ուսումնամեթոդական քարտ.........................	11
12.2.	Գործնական աշխատանքների /սեմինար պարապմունքների ուսումնամեթոդական քարտ..	13
12.3.	Լաբորատոր աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ.............	16
12.4.	Ինքնուրույն աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ	16
13.	Դասընթացի նյութատեխնիկական միջոցների ապահովում......................	17
14.	Գնահատում..	18
14.1.	Ուսանողների գիտելիքների ստուգում...	18
14.2.	Հարցաշար...	18
14.3.	Գնահատման չափանիշներ	19
15.	Դասընթացի համառոտ նկարագիր...	20

ԲԱՑԱՏՐԱԳԻՐ

1. Դասընթացի դերը և տեղը կրթական ծրագրում[1].

«Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացը կարևորվում է կրթության բնագավառում մասնագետների պատրաստման գործընթացում, ներառված է «Սերվիս» կրթական ծրագրի ուսումնական պլանի «Հատուկ մասնագիտական» կրթամասում:

2. Դասընթացի նպատակը և խնդիրները.

2.1 Դասընթացի նպատակն է.

- Բացահայտել սերվիսի բովանդակությունը և դերը, սերվիսային գործունեությունը որպես պահանջմունքների բավարարման միջոց:
- Ծանոթացնել ուսանողներին ծառայությունների դասակարգման,ստեղծման և կիրառման առանձնահատկություններին:
- Վեր հանել սպառողների վարքագծի և սպառման վրա ազդող գործոնները:

2.1. Դասընթացի խնդիրներն են.

- Սովորեցնել «Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացի տեսական հիմքերը:
- Բացատրել դասընթացի կառուցվածքի սկզբունքների օրինաչափությունները:
- Ամրապնդել ուսանողների կողմից ձեռքբերված տեսական գիտելիքները գործնական իրավիճակային խնդիրներով:
- Ուսանողներին համակարգված գիտելիքներ տալ սերվիսի բովանդակության, անհրաժեշտության, գործնական նշանակության մասին, սերվիսի ոլորտի, նրա առանձին բաղադրիչների վերաբերյալ,
- Ծանոթացնել ուսանողներին ծառայությունների նոր տեսակներին և սպասարկման առաջադեմ ձևերին, ինչպես նաև ծառայությունների սպասարկման ընթացքում հոգեբանական,էթիկական և էսթետիկական նորմերին:

3. Դասընթացին մասնակցելու նախնական մուտքային գիտելիքները, կարողությունները և հմտությունները /դասընթացները/.

«Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացին մասնակցելու կարևոր նախապայման է ուսանողների դպրոցական գիտելիքների, մասնագիտական հմտությունների առկայությունը

<u>կամ</u>

«Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացին մասնակցելու կարևոր նախապայման է ուսանողների գիտելիքների և հմտությունների առկայությունըինչպես նաև բավարար գիտելիքների առկայությունը 101801.01.6 «Սերվիս» մասնագիտության բակալավրի կրթական ծրագրում ուսուցանվող «Սերվիսի աշխարհագրություն» դասընթացի համար:

«Սերվիսի հիմունքներ»-ը որպես հոմնային դասընթաց հիմք է հանդիսանում ուսումնառության հաջորդ կուրսերում մյուս մասնագիտական դասընթացների ուսումնասիրության համար:

---

[1] Ներկայացվում է դասընթացի կարևորությունը տվյալ կրթական ծրագրի խնդիրների լուծման հարցում և տեղը ուսումնական պլանում ըստ կրթաբլոկների

4. Դասընթացը ձևավորում է հետևյալ կրթական վերջնարդյունք(ներ)ը[2] և /կամ կոմպետենցիաները.

«Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացի ուսումնասիրման արդյունքում ուսանողի ակնկալվող վերջնարդյունքներն են.

1. իմանա թե ինչպես են դրսևորվում դասընթացի ճանաչողական, մեթոդաբանական, գործնական և կանխատեսման ֆունկցիաների տեսական հիմունքները,
2. իմանա ինչպես են դրսևորվում և կիրառվում ընդհանուր ճանաչողական ֆունկցիաների ուսումնասիրման մեթոդական հիմքները
3. կարողանա ձեռք բերած տեսական գիտելիքները կիրառել գործնականում,
4. կարողանա որոշել դասընթացի առանձին թեմաների փոխադարձ կապն ու օրգանական միասնությունը հասարակության զարգացման տարբեր փուլերում
5. կարողանա սերվիսի հիմունքներ դասընթացի ուսումնասիրության ընթացքում ձեռք բերած տեսական գիտելիքների շրջանակներում կատարել ինքնուրույն եզրահանգումներ:

Դասընթացի ուսումնասիրման արդյունքում ուսանողը ձեռք կբերի հետևյալ կոմպետենցիաները.

Ա)Ընդհանրական կոմպետենցիաներ

Գործիքային կոմպետենցիաներ (ԳԿ)՝

ԳԿ1 վերլուծելու և սինթեզելու ունակություն,
ԳԿ4 մասնագիտական ոլորտի գիտելիքների հիմունքներ,
ԳԿ9 խնդիրների լուծում,
ԳԿ10 որոշումների ընդունում:

Համակարգային կոմպետենցիաներ (ՀԳԿ)՝

ՀԳԿ1 գիտելիքները գործնականում կիրառելու կարողություն,
ՀԳԿ2 հետազոտություններ կատարելու ունակություններ,
ՀԳԿ3 սովորելու ունակություն,
ՀԳԿ8 ինքնուրույն աշխատելու ունակություն,

Բ)Առարկայական (մասնագիտական) կոմպետենցիաներ (ԱԿ)

ԱԿ2 հստակ հաղորդել ստացված հենքային գիտելիքները,
ԱԿ4 ցուցաբերել առարկայի ընդհանուր կառուցվածքի և առանձին մասերի միջև կապերի իմացություն,
ԱԿ6 կիրառել տվյալ առարկային բնորոշ մեթոդները,
ԱԿ11 տիրապետեն ինքնուրույն հետազոտության մեթոդներին և կարողանան մեկնաբանել հետազոտության արդյունքները,
ԱԿ14 տիրապետեն տվյալ մասնագիտական մակարդակում պահանջվող կոմպետենցիաներին:

5. Դասընթացի դերը կրթական ծրագրի շրջանավարտների գիտելիքների, կարողությունների և հմտությունների ձևավորման հարցում ըստ աշխատաշուկայի պահանջների[3].

«Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացից ձեռք բերված գիտելիքներն և հմտությունները շրջանավարտը կարող է կիրառել մասնագիտական գործունեության ընթացքում, հետազոտական լաբորատորիաներում աշխատելու, նաև ասպիրանտուրայում կրթությունը շարունակելու և սպասարկման տարբեր ոլորտների բնագավառում գիտական հետազոտություններ կատարելու նպատակով:

---

[2] http://www.vsu.am/karg/ararkayakan-nkaragir-17.pdf
Լրացվում է «Առարկայի նկարագրի մշակման ռազմավարության» կոմպետենցիաների ցանկին համապատասխան:

[3] Նշվում է, թե տվյալ դասընթացի յուրացման, ամփոփման արդյունքում ձեռքբերված գիտելիքները, հմտությունները և կարողությունները աշխատաշուկայի որ բնագավառներում և ոլորտներում կարող է շրջանավարտը կիրառել

6. Դասընթացի ծավալը, ուսումնական աշխատանքի տեսակները, արդյունքների ամփոփման ձևերը

Չափանիշ	Առկա ուսուցման համակարգ	Հեռակա ուսուցման համակարգ
Դասընթացի ընդհանուր աշխատատարությունը (կրեդիտ /ընդհանուր ժամաքանակ)	4կրեդիտ/120ժամ	

Աշխատանքի տեսակը	ժամաքանակ	ժամաքանակ
Դասախոսություն	28	
Գործնական աշխատանք		
Սեմինար պարապմունք	28	
Լաբորատոր աշխատանք		
Ինքնուրույն աշխատանք	64	
Ընդամենը	120	
Ստուգման ձևը (ստուգարք/ ընթացիկ քննություն/ հանրագումարային քննություն)	քննություն	

7. <u>Ուսումնական աշխատանքների տեսակները</u>[4] .
   - **Դասախոսությունը** դասախոսի կողմից դասընթացի ծրագրի շրջանակներում գիտական-տեղեկատվական թեմայի վերաբերյալ տրամաբանորեն կառուցված, հետևողական ու պարզ խոսքի շարադրանքն է, որի նպատակն է ուսանողին տալ համապարփակ գիտելիքներ: Դասախոսը վերլուծում, մեկնաբանում է թեմայի առավել կարևոր, դժվար ընկալելի, հանգուցային հարցերը: Դասախոսությունը ուսանողի առջև ուրվագծվող գիտական մի ճանապարհ է, որը նա կարող է միայն անցնել գիտական գրականության ընթերցանության, ուսումնական բնույթի այլ պարապմունքների և ինքնուրույն կատարած աշխատանքների շնորհիվ: Դասախոսը պետք է խթանի ուսանողի ակտիվ իմացաբանական գործունեությունը, նպաստի նրանց ստեղծագործական մտածողության ձևավորմանը: Ուսանողը նույնպես պետք է լինի դասախոսության ակտիվ մասնակից: Ուսանողը դասախոսությանը ներկայանալուց առաջ պետք է ծանոթացած լինի տվյալ դասին ներկայացվող թեմային, որպեզի կարողանա մասնակցել ուսումնական գործընթացին:
   - **Գործնական աշխատանքների** ժամանակ ուսանողը կատարում է լսարանային աշխատանք՝ դասախոսի անմիջական ղեկավարման ներքո: Գործնական պարապմունքները անցկացվում են գործնական խնդիրների լուծման, առաջադրանքների իրականացման, թեստերի, իրավիճակային վերլուծությունների, գործարար խաղերի, խմբային աշխատանքների, տնային առաջադրանքների,

[4] Թողել այն տեսակը, որը տվյալ դասընթացի դասավանդման համար նախատեսված է: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

ուղեղային գրոհների, ինտերակտիվ ուսուցման միջոցով՝ տեսական գիտելիքները կիրառելու, գործնական ունակությունների և հմտությունների ձեռքբերման և ամրապնդման նպատակով: Դասախոսն առաջադրում է գործնական պարապմունքների թեման, նպատակը, խնդիրները, այն հարցերը, որոնք պետք է լուծել գործնական պարապմունքի ընթացքում, գործնական պարապմունքի անցկացման մեթոդները և պատասխանում է ուսանողների տված հարցերին:

- **Սեմինար պարապմունքները** խմբային պարապմունքների հիմնական տեսակներից է, որի ընթացքում ուսանողը սովորում է բանավոր շարադրել նյութը, պաշտպանել իր տեսակետները և եզրահանգումները: Սեմինարի ընթացքում ուսանողները քննարկում, պատասխանում են թեման, զեկույցները և ռեֆերատները, որոնք հանձնարարել է դասախոսը:
  Սեմինարին պատրաստվելու համար անհրաժեշտ է ուսումնասիրել հիմնական և լրացուցիչ գրականություն տվյալ թեմայով: Գրականության ուսումնասիրությունից և համառոտագրումից հետո պետք է կազմել պլան՝ բանավոր պատասխանի համար, ապա մտածել ելույթի բովանդակությանհարցադրումների և պատասխանների մասին:

- **Լաբորատոր աշխատանքները** նպաստում են տեսական նյութի առավել լավ յուրացմանը և ամրապնդմանը: Լաբորատոր աշխատանքները նպատակ ունեն ամրապնդելու ուսումնասիրվող թեմաների տեսական դրույթները, ուսանողներին ուսուցանելու փորձարարական հետազոտությունների մեթոդները, հաղորդելու ինքնուրույն վերլուծության, տվյալների ամփոփման, լաբորատոր սարքավորումների, համակարգիչների, սարքերի, էլեկտրոնային ծրագրերի հետ աշխատելու փորձ և հմտություններ: Լաբորատոր աշխատանքն անցկացման համար ուսանողը պարտավոր է ուսումնասիրել թեմային վերաբերող տեսական նյութը (դասախոսուոթյուն, համապատասխան գրականություն) և փորձի, հետազոտության մեթոդոլոգիան:
  Դասախոսի հսկողությամբ ուսանողը իրականացնում է փորձը, հետազոտությունը, գրանցում է արդյունքները և կատարում (գրանցում) համապատասխան եզրա-կացություն
- **Ինքնուրույն աշխատանքը** ուսանողների ուսումնական, գիտահետազոտական աշխատանքն է, որն իրականացվում է դասախոսի առաջադրանքով և մեթոդական ղեկավարությամբ, բայց առանց նրա անմիջական ղեկավարության:
  Ինքնուրույն աշխատանքի տեսակներն են[5]՝
  - **<u>Ռեֆերատ</u>** – ուսանողների ինքնուրույն գրավոր, որտեղ ուսանողը շարադրում է որևէ հարցի կամ թեմայի էությունը՝ հենվելով գրական աղբյուրների վրա (դասագրքեր, ձեռնարկներ և այլն):
  - **<u>Գործարար խաղեր</u>** – պայմանական իրավիճակներում սոցիալ-տնտեսական համակարգերի և մարդկանց մասնագիտական գործունեության կառավարման գործընթացների նմանակեղծային մոդելավորում՝ առաջացող հիմնախնդիրների ուսումնասիրման և լուծման նպատակով:
  - **<u>Էսսե</u>** – արձակ ստեղծագործություն՝ քննադատության և լրագրության ժանրի որևէ խնդրի ազատ վերլուծություն:
  - **<u>Կլոր սեղան</u> –** ինքնուրույն աշխատանքի ձևին բնորոշ է թեմատիկ բանավեճի

---

5 Թողել այն տեսակը, որը տվյալ դասընթացի դասավանդման համար նախատեսված է: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

համադրումը խմբային աշխատանքի հետ:

- **Կոնկրետ իրավիճակների վերլուծություն** – ուսանողների ակտիվ գործունեության կազմակերպման ամենաարդյունավետ և տարածված ձևերից մեկն է, որը զարգացնում է մասնագիտական և կեցությանը վերաբերող տարբեր հարցերի վերլուծության կարողությունը:
- **Նախագծերի մեթոդ** – ուսումնաճանաչողական, ստեղծագործական կամ խաղային համատեղ գործունեության տեսակ է, սովորող-գործընկերների միջև, որոնք ունեն ընդհանուր նպատակ և համաձայնեցված միջոցներ՝ ուղղված որևէ խնդրի լուծման կամ որոշակի արդյունքի ձևակերպման:
- **Հարցի նախապատրաստման մոդել** –կամավորության սկզբունքով ընտրված ուսանողն իր նախընտրած հակիրճ ձևով նախապատրաստում է տվյալ առարկայից քննության կամ ստուգարքի հարցերի իր պատասխանների փաթեթը: Քննությունից (ստուգարքից) 1 շաբաթ առաջ նա հանձնում է փաթեթը դասախոսին, որը ստուգում է այդ նյութերը և որոշում դրանց համապատասխանությունը տվյալ առարկայի բովանդակությանը:
- **Ինքնուրույն աշխատանք համացանցում** – նոր տեղեկատվական տեխնոլոգիաները կարող են օգտագործվել հետևյալ նպատակներով՝ համացանցում անհրաժեշտ տեղեկատվության որոնման համար, երկխոսություն համացանցում, թեմատիկ ցանցային էջերի օգտագործում:
- **Աշխատանքային տետր** – նախատեսված է ուսանողների ինքնուրույն աշխատանքների համար և թույլ է տալիս գնահատել ուսումնական նյութի յուրացման աստիճանն ուսանողների կողմից:
- **Զեկույց** – որևէ գիտական կամ հետազոտական թեմայի շուրջ կատարած եզրակացությունների, ստացած արդյունքների ներկայացում ուսանողի կողմից:
- **Հարցազրույց** – վերահսկողության միջոց, որը կազմակերպվում է որպես հատուկ զրույց դասավանդողի և ուսանողների միջև՝ կապված այնպիսի թեմայի հետ ինչպիսին կարգապահությունն է, և նախատեսված է հստակեցնել ուսանողների գիտելիքների շրջանակը կոնկրետ թեմայի, հարցի վերաբերյալ:

8. **Դասավանդման մեթոդներն են՝**[6] հիմնահարցային դասախոսություն, դասախոսություն-երկխոսություն, դասախոսություն-քննարկում, *թեմատիկ սեմինար*, սեմինար-բանավեճ, գործնական աշխատանք՝ անհատական աշխատանք, գործնական աշխատանք՝ խմբային աշխատանք, ուսուցում գործողությամբ (action learning), իրավիճակային խնդիրների վերլուծություն, գործարար խաղեր.

9. **Ուսումնառության մեթոդներն են**[7]՝ մտքերի քարտեզագրում, թիմային քննարկում, իրադրությունների վերլուծություն, ալգորիթմների և հրահանգների կազմում, աղյուսակների և դասակարգման համեմատման և համակարգման սխեմաների կազմում, փորձի/հետազոտության արդյունքների վերաբերյալ եզրակացության ներկայացում.

[6] Ներկայացված են օրինակներ: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:
[7] Ներկայացված են օրինակներ: Դասավանդողը կարող է նկարագրությունը փոխել կամ լրացումներ կատարել:

10. Դասընթացի համառոտ բովանդակությունը, ուսումնական աշխատանքի ծավալը՝ ըստ բաժինների և թեմաների[8].

հ/հ	Թեմա (բաժին)	Ուսումնական աշխատանքի ժամաքանակն ըստ տեսակների				
		դասախոսություն	սեմինար պարապմունք	գործնական աշխատանք	լաբորատոր աշխատանք	Ինքնուրույն աշխատանք
1.	**<u>Թեմա 1.</u>**Ներածություն. «սերվիսի հիմունքներ» հասկացությունը Սերվիսի առաջացման պայմանները, զարգացման նախադրյալները	2	2			
2.	**<u>Թեմա 2.</u>** Սերվիսի էությունը և բնորոշումը: Ելակետային- հիմունքային հասկացությունները: Կարիք, պահանջմունք, պահանջարկ հասկացությունները	2	2			
3.	**<u>Թեմա 3.</u>** Սերվիսը՝ որպես բնակչության պահանջմունքների բավարարման ձև: Սերվիսային գործունեությանը առանձնահատկությունները, դրանց ձևավորման նախապայմանները: Որպես պահաջարկի բավարարման միջոց սերվիսի գործունեության ճիշտ կազմակերպումը:	2	2			
4.	**<u>Թեմա 4.</u>** Ծառայությունների էությունը և դասակարգումը: Սերվիսային ծառայությունների բնութագրումը, նյութական և ոչ նյութական ծառայություններ	2	2			
5.	**<u>Թեմա 5.</u>** Ծառայությունների բնորոշ առանձնահատկությունները: Ծառայությունների դասակարգման օրինաչափությունները և հիմնական դրույթները:	2	2			
6.	**<u>Թեմա 6</u>.**Սերվիսի ոլորտի գործառույթները. սոցիալ-տնտեսական դերն ու նշանակությունը: Սերվիսի ոլորտի զարգացման սոցիալական և տնտեսական նախադրյալները, դրանց բարելավման ուղիները:	2	2			

[8] Նման է օրացուցային պլանին

	Սպառողների հարաբերությունների իրավաբանական կարգավորումը					
7.	<u>**Թեմա 7.**</u> Սերվիսային գործունեության զարգացման պատմական ակնարկ: Սպասարկման ոլորտի առաջացումը, հետագա զարգացումն ու հնարավորությունները	2	2			
8.	<u>**Թեմա 8.**</u> Ծառայությունների նոր տեսակներ և սպասարկման առաջադեմ ձևերը սերվիսում: Ծառայությունների նոր տեսակների և առաջադեմ ձևերի դերը սպասարկման ոլորտում	2	2			
9.	<u>**Թեմա 9.**</u> Ծառայությունների շուկայագիտությունը սերվիսում: Շուկայագիտության դերը սերվիսի ոլորտում	2	2			
10.	<u>**Թեմա 10.**</u> Սերվիսի հոգեբանական ասպեկտները: Սերվիսի հոգեբանության դերը և խնդիրները	2	2			
11.	<u>**Թեմա 11.**</u> Սերվիսի էթիկա, աշխատողի և հաճախորդի շփման էթիկական նորմերը: Սերվիսի աշխատակիցների մասնագիտական էթիկան, մասնագիտական վարքագիծ	2	2			
12.	<u>**Թեմա 12.**</u> Տուրիստական գործակալները և տուրօպերատորները՝ որպես սպասարկման ոլորտի կազմակերպիչներ: Տուրիստական գործակալների և տուրօպերատորների դերն ու գործունեությունը	2	2			
13.	<u>**Թեմա 13.**</u> Սերվիսային ընկերության էսթետիկական առանձնահատկությունները: Էսթետիկայի դերը սպասարկման ոլորտում	2	2			
14.	<u>**Թեմա 14.**</u> Գովազդի էսթետիկական առանձնահատկությունները և դրանց կարևորությունը: Գովազդը՝ որպես սպասարկման կարևոր բաղադրամաս, դրա դերն ու կարևորությունը	2	2			
ԸՆԴԱՄԵՆԸ		28	28			

11. Ուսումնամեթոդական գրականության ապահովման քարտ

h/h	Անվանումը/հեղինակ	Հրատարակության տարի
Պարտադիր գրականություն (ՊԳ)		
1.	Романович Ж.А., Калачев С.Я. , Сервисная деятельность, Учебник, М.	2008

2.	Карнаухова В.А., Краковская Т.А., Сервисная деятельность	2006
3.	Свириденко Ю.П.,Хмелев В.В., Сервисная деятельность в обслуживании населения	2012
4.	Маркова В.Д., Маркетинг услуг	2006
5.	Фролова Т.А., Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма	2010
6.	Котлер Ф.,Основы маркетинга	1994
7.	Рубинштейн С.Л.,Основы общей психологии-СПб.Питер Ком	1999
8.	Уокер Джон,Введение в гостеприимство	1999
9.	Чалдини Р.,Психология влияния	1998
10.	Богушева В.И., Организация обслуживания ресторанов и баров, М.	2007
Լրացուցիչ գրականություն (ԼԳ)		
1.	Гостиничный и туристический бизнес, Под ред.проф. А.Д. Чуд- новского, Тандем,	1988
2.	Человек и его потребности,Учеб. Пособие/Под ред. Проф. К.М.Оганяна	1997
3.	Кулибанова В.В. Маркетинг:сервисная деятельность.СПб.: Питер, .	2000
4.	Николаева М.А. Маркетинг товаров и услуг: Учебник. М.: Деловая	2001

	литература	
5.	Անի Նազարյան,Գործարար հաղորդակցություն	2001
6.	ՀՀ օրենքը << ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ>>	
7.	. Гостиничный и туристический бизнес, Под ред.проф. А.Д. Чуд- новского, Тандем,	1988
8.	Человек и его потребности,Учеб. Пособие/Под ред. Проф. К.М.Оганяна	1997
Համացանցային տեղեկատվական պաշարներ (ՀՏՊ)/ Էլեկտրոնային աղբյուրներ (ԷԱ)		
1.		
2.		

12. Դասընթացի ուսումնամեթոդական քարտ

12.1. Դասախոսությունների ուսումնամեթոդական քարտ

հ/հ	*Թեմա*	Ուսումնասիրվող հարցեր	*Ժամաքանակ*	Գրականություն[9]
1.	Ներածություն. «սերվիսի հիմունքներ» հասկացությունը	Սերվիսի առաջացման պայմանները, զարգացման նախադրյալները	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
2.	Սերվիսի էությունը և բնորոշումը: Ելակետային- հիմունքային հասկացությունները:	Կարիք, պահանջմունք, պահանջարկ հասկացությունները	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

[9] Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն2

3.	Սերվիսը` որպես բնակչության պահանջմունքների բավարարման ձև:	Սերվիսային գործունեությանը առանձնահատկությունները, դրանց ձևավորման նախապայմանները: Որպես պահաջարկի բավարարման միջոց սերվիսի գործունեության ճիշտ կազմակերպումը:	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
4.	Ծառայությունների էությունը և դասակարգումը:	Սերվիսային ծառայությունների բնութագրումը, նյութական և ոչ նյութական ծառայություններ	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
5.	Ծառայությունների բնորոշ առանձնահատկությունները:	Ծառայությունների դասակարգման օրինաչափությունները և հիմնական դրույթները:	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
6.	Սերվիսի ոլորտի գործառույթները. սոցիալ-տնտեսական դերն ու նշանակությունը:	Սերվիսի ոլորտի զարգացման սոցիալական և տնտեսական նախադրյալները, դրանց բարելավման ուղիները: Սպառողների հարաբերությունների իրավաբանական կարգավորումը	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
7.	Սերվիսային գործունեության զարգացման պատմական ակնարկ:	Սպասարկման ոլորտի առաջացումը, հետագա զարգացումն ու հնարավորությունները	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
8.	Ծառայությունների նոր տեսակներ և սպասարկման առաջադեմ ձևերը սերվիսում:	Ծառայությունների նոր տեսակների և առաջադեմ ձևերի դերը սպասարկման ոլորտում	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
9.	Ծառայությունների շուկայագիտությունը սերվիսում:	Շուկայագիտության դերը սերվիսի ոլորտում	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
10.	Սերվիսի հոգեբանական ասպեկտները:	Սերվիսի հոգեբանության դերը և խնդիրները	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

11.	Սերվիսի էթիկա, աշխատողի և հաճախորդի շփման էթիկական նորմերը:	Սերվիսի աշխատակիցների մասնագիտական էթիկան, մասնագիտական վարքագիծ	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
12.	Տուրիստական գործակալները և տուրօպերատորները՝ որպես սպասարկման ոլորտի կազմակերպիչներ:	Տուրիստական գործակալների և տուրօպերատորների դերն ու գործունեությունը	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
13.	Սերվիսային ընկերության էսթետիկական առանձնահատկությունները:	Էսթետիկայի դերը սպասարկման ոլորտում	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
14.	Գովազդի էսթետիկական առանձնահատկությունները և դրանց կարևորությունը:	Գովազդը՝ որպես սպասարկման կարևոր բաղադրամաս, դրա դերն ու կարևորությունը	2	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

12.2. Գործնական աշխատանքների /սեմինար պարապմունքների ուսումնամեթոդական քարտ

հ/հ	*Թեմա*	Ուսումնասիրվող հարցեր	*Ժամաքանակ*	Ստուգման ձևը	Գրականություն[10]
1.	Ներածություն. «սերվիսի հիմունքներ» հասկացությունը	Սերվիսի առաջացման պայմանները, զարգացման նախադրյալները	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

[10] Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն

2.	Սերվիսի էությունը և բնորոշումը: Ելակետային- հիմունքային հասկացությունները:	Կարիք, պահանջմունք, պահանջարկ հասկացությունները	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
3.	Սերվիսը՝ որպես բնակչության պահանջմունքների բավարարման ձև:	Սերվիսային գործունեությանը առանձնահատկությունները, դրանց ձևավորման նախապայմանները: Որպես պահաջարկի բավարարման միջոց սերվիսի գործունեության ճիշտ կազմակերպումը:	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
4.	Ծառայությունների էությունը և դասակարգումը:	Սերվիսային ծառայությունների բնութագրումը, նյութական և ոչ նյութական ծառայություններ	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
5.	Ծառայությունների բնորոշ առանձնահատկությունները:	Ծառայությունների դասակարգման օրինաչափությունները և հիմնական դրույթները:	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
6.	Սերվիսի ոլորտի գործառույթները. սոցիալ-տնտեսական դերն ու նշանակությունը:	Սերվիսի ոլորտի զարգացման սոցիալական և տնտեսական նախադրյալները, դրանց բարելավման ուղիները: Սպառողների հարաբերությունների իրավաբանական կարգավորումը	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
7.	Սերվիսային գործունեության զարգացման պատմական ակնարկ:	Սպասարկման ոլորտի առաջացումը, հետագա զարգացումն ու հնարավորությունները	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

8.	Ծառայությունների նոր տեսակներ և սպասարկման առաջադեմ ձևերը սերվիսում:	Ծառայությունների նոր տեսակների և առաջադեմ ձևերի դերը սպասարկման ոլորտում	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
9.	Ծառայությունների շուկայագիտությունը սերվիսում:	Շուկայագիտության դերը սերվիսի ոլորտում	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
10.	Սերվիսի հոգեբանական ասպեկտները:	Սերվիսի հոգեբանության դերը և խնդիրները	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
11.	Սերվիսի էթիկա, աշխատողի և հաճախորդի շփման էթիկական նորմերը:	Սերվիսի աշխատակիցների մասնագիտական էթիկան, մասնագիտական վարքագիծ	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
12.	Տուրիստական գործակալները և տուրօպերատորները՝ որպես սպասարկման ոլորտի կազմակերպիչներ:	Տուրիստական գործակալների և տուրօպերատորների դերն ու գործունեությունը	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
13.	Սերվիսային ընկերության էսթետիկական առանձնահատկությունները:	Էսթետիկայի դերը սպասարկման ոլորտում	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
14.	Գովազդի էսթետիկական առանձնահատկությունները և դրանց կարևորությունը:	Գովազդը՝ որպես սպասարկման կարևոր բաղադրամաս, դրա դերն ու կարևորությունը	2	գրավոր - բանավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

12.3. Լաբորատոր աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ

հ/հ	*Թեմա*	Ուսումնասիրվող հարցեր	*Ժամաքանակ*	Ստուգման ձևը	Գրականություն[11]
1.					
2.					

12.4. Ինքնուրույն աշխատանքների ուսումնամեթոդական քարտ

հ/հ	Ինքնուրույն աշխատանքի թեմաները	Ուսումնասիրվող հարցեր	Աշխատանքի տեսակը[12]	Ներկայացման ժամկետները	Ստուգման ձևը	Գրականություն[13]
1.	Սպասարկման ոլորտի առանձնահատկությունները Եվրոպական երկրներում		Ռեֆերատ և տեստերի կազմում	Գործնական պարապմունքների ժամերին	գրավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
2.	Սպասարկման ոլորտի առանձնահատկությունները Ասիայի երկրներում		Ռեֆերատ և տեստերի կազմում	Գործնական պարապմունքների ժամերին	գրավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը
3.	Սպասարկման ոլորտի առանձնահատկությունները Ամերիկայի երկրներում		Ռեֆերատ և տեստերի կազմում	Գործնական պարապմունքների ժամերին	գրավոր	*-բոլոր թեմաների համար օգտագործել նշված գրականությունը

[11] Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն
[12] Տես 7-րդ կետի հինգերորդ պարբերությունը
[13] Ըստ 12-րդ կետում նշված ցանկի, օր.՝ ՊԳ 1, ԼԳ 2 և այլն

13. Դասընթացի նյութատեխնիկական միջոցների ապահովում[14]

Ռեսուրսի անվանումը	Ռեսուրսի անվանումը, քանակը, նկարագրությունը (անհրաժեշտության դեպքում)
Լսարան (հատուկ կահավորմամբ)	Համակարգչային լսարաններ
Նյութեր լաբորատոր աշխատանքների համար	
Սարքեր, սարքավորումներ	
Համակարգչային ծրագրեր	
Այլ	Լսարաններ՝ Վարժարան 11

[14] Նշվում են սարք-սարքավորումների, համակարգչային ծրագրերի նկարագրությունները և քանակը, որոնք անհրաժեշտ են տվյալ դասընթացի ուսումնական գործընթացը կազմակերպելու համար

14. Գնահատում

Համալսարանում գործում է բակալավրիատի, մագիստրատուրայի և ասպիրանտուրայի ուսանողների գիտելիքների պարբերական ստուգման և գնահատման բազմագործոնային համակարգ, որի կիրառկման հիմնական նպատակներն են՝

- կազմակերպել ուսումնառության համաչափ աշխատանքային գործընթաց, ապահովել գիտելիքների համակողմանի ստուգում, խթանել ուսանողի ինքնուրույն աշխատանքը,
- իրականացնել ինքնուրույն առաջադրանքների, ընթացիկ ստուգումների (ստուգարքներ և քննություններ), ուսումնական գործընթացի այլ բաղադրիչների հաշվառում հետադարձ կապի արդյունավետ մեխանիզմների ներմուծման միջոցով՝ ի նպաստ ուսումնառության գործընթացի բարելավման:

Համալսարանում գնահատման գործընթացը կանոնակարգվում է համաձայն գործող կարգի[15]:

14.1. Գիտելիքների ստուգման և գնահատման բաղադրիչներն են՝

- Գործնական, սեմինար և լաբորատոր աշխատանքների ընթացքում ուսանողի ակտիվության և հմտությունների հաշվառում և գնահատում ընթացիկ ստուգումների միջոցով՝ առավելագույնը 40 միավոր:
- ինքնուրույն աշխատանքների (անհատական առաջադրանքներ) հաշվառում և գնահատում առավելագույնը գումարային 20 միավոր,
- դասընթացի ենթաբաժինների և ծրագրով նախատեսված այլ առաջադրանքների կատարման և յուրացման ընթացիկ ստուգում և գնահատում կիսամյակի ընթացքում (առկա ուսուցման համակարգում՝ընթացիկ քննություններ կամ ստուգարքներ առավելագույնը գումարային 40 միավոր, հեռակա ուսուցմա համակարգում՝քննություն և ստուգարք՝ առավելագույնը՝40 միավոր):
- ստուգման արդյունքների ամփոփում գնահատման նշված բաղադրիչների արդյունքների հիման վրա և դասընթացի արդյունարար գնահատականի ձևավորում՝ առավելագույնը գումարային 100 միավոր:

14.2. Ուսանողների գիտելիքների ստուգում.

Դասընթացն ամփոփվում է <u>քննությամբ:</u>

Քննությամբ ամփոփվող դասընթացն ավարտվում է կիսամյակի 2 քննության միջոցով և մյուս բաղադրիչների գնահատումների արդյունքներով:

14.3. Հարցաշար (ըստ ծրագրի)

1.Ներածություն. «սերվիսի հիմունքներ» հասկացությունը

---

[15]«Վանաձորի Հ. Թումանյանի անվան պետական համալսարան» հիմնադրամի ուսանողների գիտելիքների ստուգման, գնահատման և հաշվառման կանոնակարգ» (ընդունված ՎՊՀ-ի գիտական խորհրդի կողմից 30.062022թ.),

2.Սերվիսի էությունը և բնորոշումը: Ելակետային- հիմունքային հասկացությունները:

3.Սերվիսը՝ որպես բնակչության պահանջմունքների բավարարման ձև:

4.Ծառայությունների էությունը և դասակարգումը:

5.Ծառայությունների բնորոշ առանձնահատկությունները:

6.Սերվիսի ոլորտի գործառույթները. սոցիալ-տնտեսական դերն ու նշանակությունը:

7.Սերվիսային գործունեության զարգացման պատմական ակնարկ:

8.Ծառայությունների նոր տեսակներ և սպասարկման առաջադեմ ձևերը սերվիսում:

9.Ծառայությունների շուկայագիտությունը սերվիսում:

10.Սերվիսի հոգեբանական ասպեկտները:

11.Սերվիսի էթիկա, աշխատողի և հաճախորդի շփման էթիկական նորմերը:

12.Տուրիստական գործակալները և տուրօպերատորները՝ որպես սպասարկման ոլորտի կազմակերպիչներ:

13.Սերվիսային ընկերության էսթետիկական առանձնահատկությունները:

14.Գովազդի էսթետիկական առանձնահատկությունները և դրանց կարևորությունը:

<u>Ա) 1-ին ընթացիկ քննություն (կիսամյակի 9-10 շաբաթվա ընթացքում)</u>

- **Ընդգրկված թեմաները.**

1.Ներածություն. «սերվիսի հիմունքներ» հասկացությունը
2.Սերվիսի էությունը և բնորոշումը: Ելակետային- հիմունքային հասկացությունները:
3.Սերվիսը՝ որպես բնակչության պահանջմունքների բավարարման ձև:
4.Ծառայությունների էությունը և դասակարգումը:
5.Ծառայությունների բնորոշ առանձնահատկությունները:
6.Սերվիսի ոլորտի գործառույթները. սոցիալ-տնտեսական դերն ու նշանակությունը:
7.Սերվիսային գործունեության զարգացման պատմական ակնարկ:

<u>Բ) 2-րդ ընթացիկ քննություն (կիսամյակի 19-20 շաբաթվա ընթացքում)</u>

- **Ընդգրկվող թեմաները.**

1.Ծառայությունների նոր տեսակներ և սպասարկման առաջադեմ ձևերը սերվիսում:
2.Ծառայությունների շուկայագիտությունը սերվիսում:
3.Սերվիսի հոգեբանական ասպեկտները:
4.Սերվիսի էթիկա, աշխատողի և հաճախորդի շփման էթիկական նորմերը:
5.Տուրիստական գործակալները և տուրօպերատորները՝ որպես սպասարկման ոլորտի կազմակերպիչներ:
6.Սերվիսային ընկերության էսթետիկական առանձնահատկությունները:
7.Գովազդի էսթետիկական առանձնահատկությունները և դրանց կարևորությունը:

14.4. Գնահատման չափանիշները[16].

- Տեսական գիտելիքները………:
- Գործնական աշխատանքները……:
- Սեմինար պարապմունքները……:
- Լաբորատոր աշխատանքները….:
- Ինքնուրույն աշխատանքը….:

[16] Լրացվում է ըստ ամբիոնի /դասախոսի որոշման

«ՎԱՆԱՁՈՐԻ Հ. ԹՈՒՄԱՆՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ»
ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ

ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՀԱՄԱՌՈՏ ՆԿԱՐԱԳԻՐ

Մասնագիտություն՝ 101801.00.6, Սերվիս
/դասիչ, մասնագիտության լրիվ անվանումը/

Կրթական ծրագիր՝ 101801.01.6, Սերվիս
/դասիչ, կրթական ծրագրի լրիվ անվանումը/

Որակավորման աստիճան՝ ՍԵՐՎԻՍԻ բակալավր
/բակալավր, մագիստրատուրա/

Վանաձոր 2023

Առկա ուսուցման համակարգ

<table>
<tr><td>Դասընթացի թվանիշը, անվանումը</td><td colspan="4">ԷԻԿ/ բ 064 -Սերվիսի հիմունքներ</td></tr>
<tr><td>Դասընթացին հատկացվող կրեդիտը</td><td colspan="4">4 կրեդիտ</td></tr>
<tr><td>Ուսումնառության տարի / կիսամյակ</td><td colspan="4">1-ին տարի,1-ին կիսամյակ</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Ժամերի բաշխումը</td><td rowspan="4">Լսարանային</td><td rowspan="4">56</td><td>Դասախոսություն</td><td>28</td></tr>
<tr><td>Սեմինար</td><td></td></tr>
<tr><td>Լաբորատոր աշխատանք</td><td></td></tr>
<tr><td>Գործնական աշխատանք</td><td>28</td></tr>
<tr><td>Ինքնուրույն</td><td colspan="3">64</td></tr>
<tr><td>Ընդամենը</td><td colspan="3">120</td></tr>
<tr><td>Ստուգման ձևը</td><td colspan="4">Քննություն</td></tr>
<tr><td>Դասընթացի նպատակը</td><td colspan="4">-Բացահայտել սերվիսի բովանդակությունը և դերը, սերվիսային գործունեությունը որպես պահանջմունքների բավարարման միջոց:
-Ծանոթացնել ուսանողներին ծառայությունների դասակարգման,ստեղծման և կիրառման առանձնահատկություններին:
-Վեր հանել սպառողների վարքագծի և սպառման վրա ազդող գործոնները:</td></tr>
<tr><td>Դասընթացի վերջնարդյունքները</td><td colspan="4">Դասընթացը ձևավորում է կրթական ծրագրի հետևյալ վերջնարդյունք(ներ)ը.

Գիտելիք
• իմանա թե ինչպես են դրսևորվում դասընթացի ճանաչողական, մեթոդաբանական, գործնական և կանխատեսման ֆունկցիաների տեսական հիմունքները
• իմանա ինչպես են դրսևորվում և կիրառվում ընդհանուր ճանաչողական ֆունկցիաների ուսումնասիրման մեթոդական հիմքները

Հմտություն
• Սովորել «Սերվիսի հիմունքներ» դասընթացի տեսական հիմքերը:</td></tr>
</table>

	• Իմանալ դասընթացի կառուցվածքի սկզբունքների օրինաչափությունները: • Ամրապնդել ուսանողների կողմից ձեռքբերված տեսական գիտելիքները գործնական իրավիճակային խնդիրներով: • Տիրապետել տնտեսական աճի և տնտեսական հավասարկշռության, լրիվ զբաղվածության և արժեզրկման հետազոտության մեթոդներին: *Կարողունակություն* • կարողանա ձեռք բերած տեսական գիտելիքները կիրառել գործնականում, • կարողանա որոշել դասընթացի առանձին թեմաների փոխադարձ կապն ու օրգանական միասնությունը հասարակության զարգացման տարբեր փուլերում • կարողանա սերվիսի հիմունքներ դասընթացի ուսումնասիրության ընթացքում ձեռք բերած տեսական գիտելիքների շրջանակներում կատարել ինքնուրույն եզրահանգումներ
Դասընթացի բովանդակությունը	**Թեմա 1.Ներածություն. «սերվիսի հիմունքներ» հասկացությունը** Սերվիսի առաջացման պայմանները, զարգացման նախադրյալները **Թեմա 2. Սերվիսի էությունը և բնորոշումը: Ելակետային-հիմունքային հասկացությունները:** Կարիք, պահանջմունք, պահանջարկ հասկացությունները **Թեմա 3. Սերվիսը՝ որպես բնակչության պահանջմունքների բավարարման ձև:** Սերվիսային գործունեությանը առանձնահատկությունները, դրանց ձևավորման նախապայմանները: Որպես պահաջարկի բավարարման միջոց սերվիսի գործունեության ճիշտ կազմակերպումը: **Թեմա 4. Ծառայությունների էությունը և դասակարգումը:** Սերվիսային ծառայությունների բնութագրումը, նյութական և ոչ նյութական ծառայություններ **Թեմա 5. Ծառայությունների բնորոշ առանձնահատկությունները:** Ծառայությունների դասակարգման օրինաչափությունները և հիմնական դրույթները:

	Թեմա 6.Սերվիսի ոլորտի գործառույթները. սոցիալ-տնտեսական դերն ու նշանակությունը: Սերվիսի ոլորտի զարգացման սոցիալական և տնտեսական նախադրյալները, դրանց բարելավման ուղիները: Սպառողների հարաբերությունների իրավաբանական կարգավորումը **Թեմա 7. Սերվիսային գործունեության զարգացման պատմական ակնարկ:** Սպասարկման ոլորտի առաջացումը, հետագա զարգացումն ու հնարավորությունները **Թեմա 8. Ծառայությունների նոր տեսակներ և սպասարկման առաջադեմ ձևերը սերվիսում:** Ծառայությունների նոր տեսակների և առաջադեմ ձևերի դերը սպասարկման ոլորտում **Թեմա 9. Ծառայությունների շուկայագիտությունը սերվիսում:** Շուկայագիտության դերը սերվիսի ոլորտում **Թեմա 10. Սերվիսի հոգեբանական ասպեկտները:** Սերվիսի հոգեբանության դերը և խնդիրները **Թեմա 11. Սերվիսի էթիկա, աշխատողի և հաճախորդի շփման էթիկական նորմերը:** Սերվիսի աշխատակիցների մասնագիտական էթիկան, մասնագիտական վարքագիծ **Թեմա 12. Տուրիստական գործակալները և տուրօպերատորները՝ որպես սպասարկման ոլորտի կազմակերպիչներ:** Տուրիստական գործակալների և տուրօպերատորների դերն ու գործունեությունը **Թեմա 13. Սերվիսային ընկերության էսթետիկական առանձնահատկությունները:** Էսթետիկայի դերը սպասարկման ոլորտում

	Թեմա 14. Գովազդի էսթետիկական առանձնահատկությունները և դրանց կարևորությունը: Գովազդը՝ որպես սպասարկման կարևոր բաղադրամաս, դրա դերն ու կարևորությունը
Գնահատման մեթոդները և չափանիշները	**15. Գնահատում** Համալսարանում գործում է բակալավրիատի, մագիստրատուրայի և ասպիրանտուրայի ուսանողների գիտելիքների պարբերական ստուգման և գնահատման բազմագործոնային համակարգ, որի կիրառկման հիմնական նպատակներն են՝ ▪ կազմակերպել ուսումնառության համաչափ աշխատանքային գործընթաց, ապահովել գիտելիքների համակողմանի ստուգում, խթանել ուսանողի ինքնուրույն աշխատանքը, ▪ իրականացնել ինքնուրույն առաջադրանքների, ընթացիկ ստուգումների (ստուգարքներ և քննություններ), ուսումնական գործընթացի այլ բաղադրիչների հաշվառում հետադարձ կապի արդյունավետ մեխանիզմների ներմուծման միջոցով՝ ի նպաստ ուսումնառության գործընթացի բարելավման: Համալսարանում գնահատման գործընթացը կանոնակարգվում է համաձայն գործող կարգի[17]: **15.1. Գիտելիքների ստուգման և գնահատման բաղադրիչներն են՝** ▪ Գործնական, սեմինար և լաբորատոր աշխատանքների ընթացքում ուսանողի ակտիվության և հմտությունների հաշվառում և գնահատում ընթացիկ ստուգումների միջոցով՝ առավելագույնը 40 միավոր: ▪ ինքնուրույն աշխատանքների (անհատական առաջադրանքներ) հաշվառում և գնահատում առավելագույնը գումարային 20 միավոր, ▪ դասընթացի ենթաբաժինների և ծրագրով նախատեսված այլ առաջադրանքների կատարման և յուրացման ընթացիկ ստուգում և գնահատում կիսամյակի ընթացքում (առկա ուսուցման համակարգում՝ընթացիկ քննություններ կամ ստուգարքներ առավելագույնը գումարային 40 միավոր, հեռակա ուսուցմա

[17]«Վանաձորի Հ. Թումանյանի անվան պետական համալսարան» հիմնադրամի ուսանողների գիտելիքների ստուգման, գնահատման և հաշվառման կանոնակարգ» (ընդունված ՎՊՀ-ի գիտական խորհրդի կողմից 30.062022թ.),

	համակարգում՝ քննություն և ստուգարք՝ առավելագույնը՝ 40 միավոր): ▪ ստուգման արդյունքների ամփոփում գնահատման նշված բաղադրիչների արդյունքների հիման վրա և դասընթացի արդյունարար գնահատականի ձևավորում՝ առավելագույնը գումարային 100 միավոր: **15.2. Ուսանողների գիտելիքների ստուգում.** ▪ Դասընթացն ամփոփվում է քննությամբ: Քննությամբ ամփոփվող դասընթացն ավարտվում է կիսամյակի 2 քննության միջոցով և մյուս բաղադրիչների գնահատումների արդյունքներով:
Գրականություն	**Պարտադիր** 1.Романович Ж.А., Калачев С.Я. , Сервисная деятельность, Учебник, М. 2.Карнаухова В.А., Краковская Т.А., Сервисная деятельность 3.Свириденко Ю.П.,Хмелев В.В., Сервисная деятельность в обслуживании населения 4.Маркова В.Д., Маркетинг услуг 5.Фролова Т.А., Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма 6.Котлер Ф.,Основы маркетинга 7.Рубинштейн С.Л.,Основы общей психологии-СПб.Питер Ком 8.Уокер Джон,Введение в гостеприимство 9.Чалдини Р.,Психология влияния 10.Богушева В.И., Организация обслуживания ресторанов и баров, М. **Լրացուցիչ** 1.Гостиничный и туристический бизнес, Под ред.проф. А.Д. Чуд-новского, Тандем, 2.Человек и его потребности,Учеб. Пособие/Под ред. Проф. К.М.Оганяна 3.Кулибанова В.В. Маркетинг:сервисная деятельность.СПб.: Питер, 4.Николаева М.А. Маркетинг товаров и услуг: Учебник. М.: Деловая литература 5.Անի Նազարյան,Գործարար հաղորդակցություն 6.ՀՀ օրենքը << ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ>> 7. Гостиничный и туристический бизнес, Под ред.проф. А.Д. Чуд-новского, Тандем, 8.Человек и его потребности,Учеб. Пособие/Под ред. Проф. К.М.Оганяна