



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом факультета экономики,
управления и права**

Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

***Б1.В.ОД.4 ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ
ОБРАЗОВАНИЯХ***

**основной образовательной программы высшего образования – программы
*бакалавриата***

по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

направленность (профиль): *Муниципальное управление*

Квалификация: *бакалавр*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры сервисного инжиниринга</i>	<i>к.э.н., доц. Соколова А.П.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор кафедры экономики и управления</i>	<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>



Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.В.ОД.4 «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях»

Дисциплина «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» является частью первого блока программы бакалавриата и относится к вариативной части программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина реализуется кафедрой сервисного инжиниринга.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществознание.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с потребностями современного общества в муниципальных услугах, концептуальными и методологическими аспектами управления обслуживанием населения в муниципальных образованиях, подходами к системе обслуживания в различных отраслях, в т.ч. в области государственного и муниципального управления.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-10 - способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению;

ДОПК-1- способность к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции в форме проблемной, повествовательной лекций, лекции-диалога, практические занятия, в виде выездных занятий, круглого стола, решения ситуационных задач, психологического тренинга, разработки группового проекта, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, выполнения группового проекта, промежуточная аттестация в форме экзамена на 1 семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Управление жилищно-коммунальным комплексом, Маркетинг территорий, Управление государственной и муниципальной собственностью, Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ДОПК-1	способность к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг
2.	ПК-10	способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:



Дисциплина «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» является частью первого блока программы бакалавриата и относится к вариативной части программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Управление жилищно-коммунальным комплексом, Маркетинг территорий, Управление государственной и муниципальной собственностью, Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144акад. часа.

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	74	74			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	34	34			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	36			
1.3	Консультации	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	70	70			
3	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	14			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	6			



	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	6	6			
1.3	Консультации	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	130			
3	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			



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

Для очной формы обучения:

Недели Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности, в том числе муниципальных образований			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности в муниципальных образованиях	2	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия			3	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика муниципальных услуг	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам муниципального			3	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС



						обслуживания населения				
4/1		4. Ценность муниципальн ой услуги	4	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем муниципальных услуг			3	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
5,6/1		5. Жизненный цикл услуг.	2	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Круглый стол по вопросам жизненного цикла муниципальных услуг.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Муниципальное обслуживание населения. Российский и международный опыт.	2	-	1	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		Контрольная точка 1			1	Аудиторное тестирование				
7,8/1	Основы теории организации обслуживания	7. Поведение потребителей публичных услуг и принятие ими решений	4	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	4	Психологический тренинг			13	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
9,10/1		8. Теория	4	Лекция-диалог. Содержание	4	Выездное практическое			7	подготовка



		организации обслуживания населения		подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		занятие, предусматривающее посещение выставки				презентации по итогам выставки
11,12/1		9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности в муниципальных образованиях	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде			5	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
12/1		Контрольная точка 2			1	Аудиторное тестирование				
13,14/1		10. Основные методы предоставления муниципальных услуг и формы обслуживания населения.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее в режиме круглого стола представление группового проекта по созданию и продвижению новой муниципальной услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию.			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
14,15/1		11. Качество обслуживания и производительность.	4	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Практическое занятие, предусматривающее тестирование по вопросам современных сервисных технологий в муниципальных образованиях и их оценки их качества.			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
15/1		Контрольная			1	Аудиторное тестирование				



		точка 3.								
16,17/1		12. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере муниципальных услуг.	2		4	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			5	подготовка презентации по итогам выставки
18/1		13. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований.	2	Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.	2	Практическое занятие, предусматривающее решение ситуационных задач			3	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта
		Консультация студентов		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2			
18/1		Контрольная точка 4.			4	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.				
18/1	Экзамен							2		



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	1. Сервисная деятельность в жизни современного общества	1.1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	2	Повествовательная лекция	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		1.2. Ценность муниципальной услуги	-		2	Решение ситуационных задач			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академических часов	Форма проведения консультации	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия				
									практического материала по заданным вопросам	
		1.3. Жизненный цикл муниципальной услуги	-		1	Решение ситуационных задач			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 1, 2				Аудиторное тестирование				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академические часы	Форма проведения консультации	СРО, академические часы	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академические часы	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академические часы	Форма проведения практического занятия				
	2. Основы теории организации обслуживания	2.1. Теория организации обслуживания населения	2	Лекция-диалог	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Правовое регулирование отношений в сервисной Деятельности для	-		1	Решение ситуационных задач			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		муниципальных образований								материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 3					Аудиторное тестирование			
		Консультация					2	Групповая и индивидуальная консультация		
		Контрольная точка 4					Представление группового проекта, создаваемого			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
						студентами в течение семестра.					
		Экзамен								2	



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

Для самостоятельной работы по дисциплине 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. - <http://znanium.com/bookread.php?book=352240>
2. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>
3. <https://www.gosuslugi.ru/>
4. <http://www.choicejournal.ru>
5. <http://www.itechmagazine.ru>
6. <https://uslugi.vsopen.ru/>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ДОП К – 1	способность к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	Раздел 1	Основы коммуникационных процессов, этики и эстетики обслуживания населения в муниципальных образованиях	планировать и осуществлять мероприятия, направленные на организацию коммуникационного процесса с потребителями муниципальных услуг	навыками использования коммуникаций с потребителями, включая элементы профессиональной этики, делового этикета, НЛП, невербального общения
2.	ПК - 10	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Раздел 2	Эстетические нормы производства муниципальных услуг	анализировать потребительское поведение (по принципу геометрических фигур), подбирать необходимые варианты контакта с	навыками применения эстетических подходов к обслуживанию потребителя муниципальных услуг



					потребителем муниципальных услуг с точки зрения эстетики обслуживания	
--	--	--	--	--	---	--

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

Формирование компетенции ПК-10 осуществляется в 1 семестре.

Пороговый уровень освоения компетенции: знание основ теории обслуживания потребителей муниципальных услуг с учетом требований профессиональной этики.

Продвинутый уровень освоения компетенции: готовность к применению современных технологий обслуживания потребителей муниципальных услуг с учетом этических основ и служебного этикета.

Высокий уровень освоения компетенции: организация обслуживания потребителей муниципальных услуг с учетом культурных, эстетических и этических норм поведения

Формирование компетенции ДОПК-1 осуществляется в 1 семестре.

Пороговый уровень освоения компетенции: знание основ коммуникационных процессов, этики и эстетики обслуживания потребителей.

Продвинутый уровень освоения компетенции: готовность к применению современных коммуникационных процессов с потребителями муниципальных услуг.

Высокий уровень освоения компетенции: организация коммуникации с потребителем муниципальных услуг, включая элементы профессиональной этики, делового этикета, НЛП, невербального общения

Для оценки уровня сформированности компетенций применяется единый подход в формате БРТ, в рамках которого предусматриваются единые условия контроля:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Семестры, в которых осуществляется формирование компетенции
			1 семестр
1.	ПК-10	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Посещаемость – до 30 баллов Успеваемость – до 70 баллов Рейтинговый бонус преподавателя до 5 баллов Текущий контроль – 4 мероприятия Промежуточная аттестация – экзамен
2.	ДОПК-1	способность к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	Посещаемость – до 30 баллов Успеваемость – до 70 баллов Рейтинговый бонус преподавателя до 5 баллов Текущий контроль – 4 мероприятия Промежуточная аттестация – экзамен



Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе изучения дисциплины прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:

- реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе;
- индивидуализации обучения;
- модульном принципе структурирования учебного процесса;
- вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;
- открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по дисциплине, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы по усвоению учебного материала; стимулировать саморазвитие и самообразование.

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
- текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (max 10 баллов)
 - 2 задание текущего контроля (max 10 баллов) **max**
 - 3 задание текущего контроля (max 10 баллов) **100 баллов**
 - 4 задание текущего контроля (max 35 баллов)
- бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)

Посещение лекций (за исключением поточных) и практических занятий оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. В рамках дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено 3 аудиторных тестирования (оценивается по 10-ти бальной шкале) и выполнение группового проекта по окончании семестра (оценивается по 5-ти бальной шкале). Аудиторное тестирование предусматривает вопросы с несколькими вариантами ответа, а



также задачи и ситуации. Аттестация по четвертой «контрольной точке» – проводится в период последних двух недель семестра в форме презентации Группового проекта на предпоследнем (и последнем – для тех, кто отсутствовал по уважительной причине) практическом занятии с максимальной оценкой в 5 баллов. Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций, круглый стол, представление презентаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставках, предусмотренных в настоящей программе). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на практических занятиях, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 **рейтинговых бонусных баллов** за активность на занятиях. Под активностью понимается демонстрация хорошего уровня знаний по дисциплине, что может выражаться в выступлениях на занятиях, ответах на вопросы преподавателя, решении задач, участии в профессиональных мероприятиях и т.д.

Промежуточная аттестация проводится либо на последнем практическом занятии (зачет с оценкой или зачет), либо в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (экзамен).

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

В зависимости от набранных в течение семестра баллов за посещаемость и успеваемость студенты получают допуск или недопуск к зачету, экзамену.

Результаты текущего контроля учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

В качестве шкалы итоговых оценок используется принятая четырехбалльная система, соответствующая 100 процентной средневзвешенной шкале оценки знаний студента:

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

*при условии выполнения всех заданий текущего контроля



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.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
6.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 9 баллов, не более 7 ошибок для получения 7 баллов, не более 15 ошибок для получения 5 баллов, не более 20 ошибок для получения 3 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
9.	Основы теории организации обслуживания	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 9 баллов, не более 7 ошибок для получения 7 баллов, не более 15 ошибок для получения 5 баллов, не более 20 ошибок для получения 3 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
11.	Основы теории организации обслуживания	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 10-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 10 баллов, 75% - 8 баллов, 50% - 6 баллов, 25% - 4 баллов, 10% - 2 баллов.
13.	Основы теории организации	Групповой проект, который предусматривает разработку	Проект оценивается по 35-ти бальной шкале. Учитываются



	обслуживания	услуги (на выбор группы), создание его макета, анализ целевой аудитории, варианты позиционирования, оценку качества, план продвижения, маркетинговый анализ рыночной среды, возможность применения коммуникационных технологий, описание ценовой и ассортиментной политики на 5 лет. Проект выполняется поэтапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.	оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Оценка 35 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 30-28 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 27-24 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 23-17 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 16-1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.
--	--------------	---	--

Перечень оценочных средств:

Контрольная точка 1.

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:

а) Потребительским

б) Общественным

в) Распределительным

2. К профессиональным услугам относят:

а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.

б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги

в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:

а) государственные (правительственные) услуги

б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем

в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.

4. Услуга государственного сервиса является:

а) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной

б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной

в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.



5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:
- а) государственные и негосударственные
 - б) чистые и смешанные
 - в) Легитимные и нелегитимные**
6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:
- а) деловые услуги
 - б) институциональные услуги
 - в) потребительские услуги**
7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:
- а) на человека**
 - б) на сознание человека
 - в) на нематериальные активы
8. Государственная услуга направлена на:
- а) на сознание человека
 - б) на нематериальные активы**
 - в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.**
9. Товар – это:
- а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей**
 - б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
 - в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.
10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:
- а) Т. Левит
 - б) Ф. Котлер**
 - в) Дуглас Норт
11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:
- а) первому уровню (стержневая выгода)
 - б) второму уровню (базовый товар)**
 - в) третьему уровню (ожидаемый товар)
12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить
- а) постиндустриальное**
 - б) индустриальное
 - в) доиндустриальное
13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:
- а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
 - б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет**
 - в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.
14. Материально-вещественный товар в отличие от услуги:
- а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже**
 - б) неосязаем
 - в) имеет неопределенность качества



15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:
- а) производство, хранение и распределение отделено от потребления
 - б) производство и потребление осуществляются одновременно**
 - в) материализуется в вещи, может накапливаться
16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:
- а) низкую цену
 - б) это то, что я получаю за то, что отдаю**
 - в) это то, что я хочу получить от продукта
17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- а. Это отчужденный от производителя результат труда
 - б. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
 - с. Фактически производство совмещено с потреблением.**
18. Неосвязаемость услуги - это
- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
 - б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - с. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.**
19. Несохраниемость услуг - это:
- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса**
 - б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - с. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
 - д. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- а. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению**
 - б. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
 - с. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- а. Персонал**
 - б. Технологическое ядро
 - с. Физическое окружение**
 - д. Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:
- а. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
 - б. процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта**
 - с. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его



внимание, восхитить красотой

d. Нет правильного ответа.

23. Услуга-это...

a. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

c. защита стандарта обслуживания.

24. Потребности – это...

a. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.

b. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.

c. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.

25. Товар/услуга по замыслу...

a. это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.

b. характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.

c. это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.

26. Ключевым отличием услуги от товара не является:

a. Неосвязаемость

b. Неоднородность

c. Одновременность производства и потребления

d. Поочередность производства и потребления

e. Несохранимость

27. Услуги делятся на 2 большие группы....

a. Материальные и нематериальные

b. Материальные и духовные

c. Материальные и социально-культурные

d. Материальные и идеальные.

28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...

a. Неотделимость от источника

b. Нематериальность

c. Несохранимость

d. Неосвязаемость

e. Непостоянство

f. Все ответы верны.

29. К типу потребительских услуг относится:

a. Консалтинговые услуги

b. Услуги кабельного телевидения

c. Услуги, предоставляемые в ателье.

30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - невещественности:



- a. Осязаемые действия направленные на тело человека
- b. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы**
- c. Осязаемые действия направленные на вещь
- d. Неосязаемые действия направленные на сознание человека
- e. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
- f. Все ответы верны.

Контрольная точка 2.

- 1. К профессиональным услугам относятся:
 - a) **консалтинговые;**
 - b) транспортные;
 - c) **страховые;**
 - d) образование.
 - 2. Идеальная услуга – это:
 - a) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;
 - b) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;
 - c) **абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;**
 - d) всё вышеперечисленное.
 - 3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:
 - a) профессиональной;
 - b) **творческой;**
 - c) идеальной;
 - d) нет правильного ответа.
 - 4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:
 - a) стиль общения продавца и покупателя;
 - b) **личные потребности клиента;**
 - c) цена услуги;
 - d) внешние коммуникации.
 - 5. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента относится:
 - a) **персонал;**
 - b) технологическое ядро;
 - c) **физическое окружение;**
 - d) всё вышеперечисленное.
 - 6. Расположите контактные зоны (от 0 до 3) в порядке увеличения зоны непосредственного контакта:
 - a) сжатая контактная зона;
 - b) скрытая контактная зона;
 - c) контактная зона, разделенная пространством;
 - d) контактная зона, разделенная стойкой.
- Ответ: b-0, a-1, d-2, c-4
- 7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
 - a. Это отчужденный от производителя результат труда;
 - b. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - c. **Фактически производство совмещено с потреблением;**



- d. Производство может быть удалено от потребителя.
8. Неосвязаемость услуги – это:
- a. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- b. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- c. **Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;**
- d. Возможность оценить качество после определенных операций.
9. Услуга-это...
- a. **изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
- b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
- c. защита стандарта обслуживания;
- d. продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.
10. Потребности –это...
- a. нехватка чего-либо;
- b. **нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;**
- c. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);
- d. желание клиента обменять товар на деньги.
11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:
- a. Неосвязаемость
- b. Неоднородность
- c. Одновременность производства и потребления
- d. **Поочередность производства и потребления**
- e. Несохранимость
- f. все ответы неверны
- g. все ответы верны
12. Услуги делятся на 2 большие группы:
- a. **Материальные и нематериальные**
- b. Материальные и духовные
- c. Материальные и социально-культурные
- d. Материальные и идеальные.
13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
- b. Нематериальность
- c. Несохранимость
- d. Непостоянство качества
- e. **Все ответы верны.**
14. К группе потребительских услуг относятся:
- a. Консалтинговые услуги
- b. Услуги телевидения



- с. Услуги, предоставляемые в ателье.
15. Выберите услуги, которые являются идеальными:
- Услуги такси
 - Услуги стоматолога
 - Таких услуг не существует**
 - Услуги американской модели ведения бизнеса
16. Материальные услуги направлены на:
- Формирование отдельных требований потребителей
 - Удовлетворение материальных потребностей**
 - Удовлетворение духовных потребностей
 - Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.
17. Непроизводственные услуги – это:
- Транспортировка грузов
 - Техническое обслуживание оборудования
 - Услуги здравоохранения, культуры**
 - Сборка необходимых элементов услуги в учет инновационных технологий обслуживания.
18. К некоммерческим услугам относят:
- Услуги предприятий туризма и отдыха
 - Услуги организаций общественного питания
 - Услуги благотворительных фондов**
 - Услуги реставрационных мастерских и театров.
19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- Государственными**
 - Идеальными
 - Смешанными**
 - Чистыми
20. Контактная зона – это:
- Любое место, где производится услуга
 - Место, где услуга может храниться
 - Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**
21. Контактной зоной может считаться:
- Стойка администратора в гостинице**
 - Цех по ремонту оборудования
 - Строительная площадка
 - Торговая площадка интернет-магазина
22. Контактной зоной не является:
- Зона ремонта бытовой техники**
 - Рабочее место парикмахера
 - Рабочее место стоматолога
 - Работа инженера по наладке оборудования.**
23. Какого типа личности не существует:
- круг;
 - ромб;**
 - зигзаг;
 - квадрат;
 - треугольник.
24. Модель «servuction» отображает...



- a) **степень контакта производителя и потребителя услуги;**
- b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
- c) время контакта производителя и потребителя услуги;
- d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

- a. Конъюнктура рынка
- b. Эластичность спроса
- c. **Платежеспособный спрос**
- d. Специализированный спрос.

26. Сфера услуг представляет собой:

- a) Первичный сектор экономики
- b) Вторичный сектор экономики
- c) **Третичный сектор экономики**
- d) Рыночную инфраструктуру.

27. К компонентам ценности услуги относятся:

- a. время
- b. воспринимаемое качество
- c. основная и дополнительная услуга (возможность получения)
- d. сенсорные раздражители
- e. цена в стоимостном выражении
- f. **все ответы верны**

28. К компонентам неденежной цены относят:

- a) время поиска услуги, ожидания и выполнения;
- b) психологические траты;
- c) физические усилия;
- d) **сенсорные раздражители;**
- e) личный опыт персонала.

29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:

- a. Услуги такси
- b. Услуги стоматолога
- c. **Таких услуг не существует**

30. Распределительные услуги включают:

- a. Массовые коммуникации
- b. **Услуги транспорта, торговли, связи**
- c. Консалтинг, инжиниринг.

Контрольная точка 3.

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».

2. Какие современные формы обслуживания в сфере муниципальных Вы знаете?

3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей муниципальных услуг в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.

4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей в сфере государственного и муниципального управления?

5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере гособслуживания граждан.

6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне для государственных и муниципальных учреждений?



7. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей муниципальных услуг, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.

8. Назовите этапы жизненного цикла муниципальной услуги и почему это необходимо знать любому госслужащему.

9. Почему при оказании муниципальных услуг так важно учитывать временной фактор?

10. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере государственных услуг или коммерческих услуг?

11. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды муниципальных услуг, которыми вы пользовались уже давно.

Контрольная точка 4.

Примерная тематика групповых проектов

1. Сервисная деятельность в муниципальных образованиях как часть культуры России.

2. Сервисная деятельность в муниципальных образованиях как часть культуры Европы и США.

3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере государственного и муниципального управления.

4. Анализ реформирования сферы госуслуг в России.

5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития

6. Анализ особенностей развития сферы муниципальных услуг в СССР и современной России.

7. Эволюция государственных услуг и их влияние на становление общества.

8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.

9. Современный государственный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.

10. Этика и этикет государственного сервиса. Анализ основных правил.

11. Зависимость сервисной деятельности в муниципальных образованиях от географических и демографических факторов.

12. Закон о защите прав потребителей. Анализ судебной практики России и зарубежья.

13. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, гособслуживании, на муниципальном уровне, образовании, банковском секторе и т.д.)

Вопросы к экзамену.

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.

2. Технологические уровни развития человечества.

3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

4. Государственные услуги в средневековом обществе Европы.

5. Государственные услуги в средневековом обществе России.

6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.

7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и культура и сервисная



деятельность в муниципальных образованиях.

8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой сервиса.
9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
10. Понятие услуги. Виды услуг.
11. Услуги социального пакета.
12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
15. Необходимые компоненты сферы муниципальных услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса на государственные услуги.
16. Факторы, определяющие спрос в сфере госуслуг. Неценовые факторы.
17. Особенности государственных и муниципальных услуг.
18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг, в т.ч. смежных государственным услугам.
19. Сервисная политика стран Европы и США.
20. Сервисная политика России.
21. Законодательная и нормативная базы сервиса.
22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса государственного сектора обслуживания населения.
23. Основные подходы к осуществлению государственного сервиса.
24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
25. Основные варианты организации системы сервиса.
26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в государственном и муниципальном управлении.
27. Региональные аспекты государственного сервиса.
28. Проблемы отрасли государственного и муниципального управления и перспективы развития.
29. Понятие деловой репутации муниципальных образований.
30. Культура государственного сервиса.
31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней госслужащих.
32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности в муниципальных образованиях.
33. Эстетические компоненты сферы сервиса в муниципальных образованиях.
34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу государственных услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере государственного сервиса.
35. Жизненный цикл муниципальной услуги (ЖЦУ).
36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
37. Модель ценности услуги.
38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
39. Качество обслуживания населения на муниципальном уровне и производительность.
40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере публичных услуг.
41. Формы коммуникации в государственном сервисе.



42. Роль и значение невербальных способов общения.
43. Международный обмен государственными услугами.
44. Интернет - сервис в современном обществе.
45. Информационные технологии сервисной деятельности в муниципальных образованиях.
46. Психологическая культура государственного сервиса.
47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны в муниципальном учреждении.
48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
49. Работа с жалобами. Конфликты с потребителями муниципальных услуг.
50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

В течение курса «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» предусмотрены следующие контрольные точки:

- контрольная точка 1 – аудиторное тестирование. Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе не допускается совершение ошибок – 10 баллов, допускается не более 2 ошибок для получения 9 баллов, не более 4 ошибок для получения 8 баллов, не более 6 ошибок для получения 7 баллов, не более 8 ошибок для получения 6 баллов, от 10-14 ошибок – 5 баллов, более 15 ошибок – 4 балла.

- контрольная точка 2 – аудиторное тестирование. Тестирование состоит из 40 вопросов с тремя вариантами ответа. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе не допускается совершение ошибок – 10 баллов, допускается не более 2 ошибок для получения 9 баллов, не более 4 ошибок для получения 8 баллов, не более 6 ошибок для получения 7 баллов, не более 8 ошибок для получения 6 баллов, от 10-14 ошибок – 5 баллов, более 15 ошибок – 4 балла.

- контрольная точка 3 – контрольная работа (аудиторно). Контрольная работа состоит из 11 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 10-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 10 баллов, 75% - 8 баллов, 50% - 5 баллов, 25% - 3 баллов, 10% - 1 балла.

- контрольная точка 4 - Проект оценивается по 35-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Оценка 35 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 30-28 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 27-24 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 23-17 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 16-1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.



8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г. А. Васильев, Е. М. Деева. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- <http://znanium.com/bookread.php?book=389603>

2. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление» / Н. А. Восколович. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- <http://znanium.com/bookread.php?book=396000>

3. [Резник Г. А.](#) Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013.- <http://znanium.com/bookread.php?book=352240>

8.2. Дополнительная литература

1. [Аманжолова Д. А.](#) Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013.- <http://znanium.com/bookread.php?book=181801>

2. [Гукова О. Н.](#) Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум, 2009.- <http://znanium.com/bookread.php?book=165066>

3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: Учеб. пособие / Под ред. Н.А. Нагапетьянца. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=236719>

4. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Интернет-ресурсами к курсу «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» могут послужить электронные журналы, порталы и сайты по вопросам сервиса, маркетинговых исследований сервисных компаний, управления обслуживанием, рекламой и PR-деятельностью сервисных предприятий, отражающие современную экономическую ситуацию, зарубежный опыт, а также инновации в сфере обслуживания.

1. <http://www.choicejournal.ru>

2. <http://www.itechmagazine.ru>

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

Не требуется.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях)



и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая - совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

1.лекции – диалог, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

2.проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

3. повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой



практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» используются следующие виды практических занятий:

1. Метод «Круглый стол»

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу.

"Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно провести консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

2. Разработка проекта (ПР). Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

Преподаватель распределяет роли в своей группе, чтобы каждый принял в исследовании, оформлении и обсуждении результатов самое активное участие.

3. Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. Выездное занятие - Выездным является организованное мероприятие, проводимое за территорией университета, с целью проведения научно-исследовательских работ, воспитательных мероприятий, посещения учреждений образования, культуры, здравоохранения, для организации других культурно-досуговых, образовательных и оздоровительных форм деятельности, а также различных видов занятий по учебным программам ВУЗа.

5. Кроме того, по дисциплине предусмотрено практическое занятие с проведением **психологического тренинга** со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:



- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему,
- подготовка презентаций по определенным вопросам;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Лекции: Кабинет государственного и муниципального управления 7212 Видеопроекционная аппаратура с возможностью подключения к ПК, экран, доска
Практические занятия	Занятия семинарского типа: Кабинет государственного и муниципального управления 7212 Видеопроекционная аппаратура с возможностью подключения к ПК, экран, доска
Самостоятельная работа студентов	СРО: Читальный зал Научно-технической библиотеки университета Компьютерный класс 1409 Учебная мебель, 20 компьютеров с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Экран, 19 компьютеров