



**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Высшей школы  
бизнеса, менеджмента и права  
Протокол №3 от « 26 сентября 2019г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.2 Сервисная деятельность предприятий (организаций)**  
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*  
по направлению подготовки: *38.03.01 «Экономика»*  
направленность (профиль): *Экономика предприятий и организаций*  
Квалификация: *бакалавр*  
год начала подготовки: 2021г.

**Разработчик (и):**

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

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Силаева А.А.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к первой части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным предметам: иностранный язык.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-9 - способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; в части индикаторов достижения компетенции УК 9.2 - осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; УК 9.3 - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

ПК - 3 - способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами; в части индикаторов достижения компетенции ПК 3.1 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг; ПК 3.2 - анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, структурой, технологиями и управлением сервисной деятельностью.

Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями о содержании, структуре, технологии и управлении сервисной деятельностью, а также о технологиях обслуживания, применять изученные технологии на практике, в производственной практике, являющейся частью образовательной программы бакалавриата.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определенные навыки для использования их в практической работе, связанной с планированием и проектированием, организацией и контролем сервисной деятельности на предприятии.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

Преподавание дисциплины ведется на I курсе на I семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (16 часов), в том числе повествовательные (классические) лекции, лекции-диалог, проблемные лекции, практические занятия (36 часов) в форме семинара, докладов с презентациями, студенческой конференции, решения ситуационных задач, психологического тренинга, выездных занятий, решения тестовых заданий, круглого стола, самостоятельная работа обучающихся (88 часов), консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа).

На очной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (16 часов) занятия, практические занятия (36 часов), самостоятельная работа студента (88 часов), групповые консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа).

На заочной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часа) занятия, практические занятия (6 часов), самостоятельная работа студента (130



часа), групповые консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа).

На очно-заочной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 часа) занятия, практические занятия (10 часов), самостоятельная работа студента (124 часа), групповые консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа). Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования и выполнения индивидуального проекта, промежуточная аттестация в форме экзамена на 1 семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Стандартизация и управление качеством на предприятии (в организации) и факультативных дисциплинах Введение в технологию обслуживания/ Проектная деятельность

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки в процессе прохождения практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах в части индикаторов достижения компетенции УК 9.2 - осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; УК 9.3 - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
2.	ПК- 3	способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами в части индикаторов достижения компетенции ПК 3.1 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг; ПК 3.2 - анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:



Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к первой части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным предметам: иностранный язык.

Формирование компетенции УК-9 начинается в данной дисциплине и продолжается в дисциплине Технологии делового общения.

Формирование компетенции ПК -3 начинается в данной дисциплине и продолжается в дисциплине Стандартизация и управление качеством на предприятии (в организации) во 2 и 3 семестрах и факультативных дисциплинах Введение в технологию обслуживания/ Проектная деятельность

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Стандартизация и управление качеством на предприятии (в организации) и факультативных дисциплинах Введение в технологию обслуживания/ Проектная деятельность

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки в процессе прохождения практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации

#### **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 4/144 зачетных единиц/ акад. часа.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

**Для очной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	56	56
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	36	36



<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	2	2 Экз.
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	88	88
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	144	144
	<b>час</b>	4	4
	<b>з.е.</b>		

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	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
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	2	2 экзамен
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	130	130
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	144	144
	<b>з.е.</b>	4	4

**Для очно-заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	20	20
	в том числе:	-	-



1.1	Занятия лекционного типа	6	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	10	10
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	10	10
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	2	2 экзамен
2	Самостоятельная работа обучающихся	124	124
3	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**  
**очная форма 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, 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				
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	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 предприятий.			12	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме студенческой конференции			12	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика	1	Лекция-диалог.	2	Практическое			2	изучение научной и



		услуг как товара		Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		занятие, предусматривающе е обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.			научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
3/1		<b>Контрольная точка 1</b>			1	<b>Аудиторное тестирование</b>		2	<b>Подготовка к аудиторному тестированию</b>
<b>4/1</b>	<b>Особенность услуги</b>	4. Ценность услуги	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающе е обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем, в т.ч. лиц с ОВЗ и инвалидностью		4	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
4/1									
5,6/1		5. Жизненный цикл услуг.	1	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Семинар по вопросам жизненного цикла услуг и товаров.		4	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Сервис как	1	Лекция-диалог.	2	Представление		3	изучение научной и





		компонент продажи товаров.		Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов				научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		<b>Контрольная точка 2</b>			<b>1</b>	<b>Аудиторное тестирование</b>			<b>2</b>	<b>Подготовка к аудиторному тестированию</b>
7,8/1	<b>Организация коммуникационного процесса с потребителем</b>									
		7. Поведение потребителей и принятие ими решений	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.					3	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно- практического материала по заданным вопросам
8/1		8. Информационные технологии в процессе обслуживания				2	Решение ситуационных задач			3
9,10/1		9. "Контактная реализация сервисной деятельности, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами она" как сфера	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Тренинг, формированию навыка взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и			3	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС



						инвалидами.				
11/1		10. Диагностика профессиональных возможностей	-	-	4	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде				-
12/1		<b>Контрольная точка 3</b>			<b>1</b>	<b>Аудиторное тестирование</b>			<b>2</b>	<b>Подготовка к аудиторному тестированию</b>
13,14/1	Основы теории организации обслуживания	11. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.					2	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		12. Технические средства, применяемые в процессе обслуживания			2	Практическое занятие, в ходе которого рассматриваются технические средства, используемые предприятиями и организациями в процессе обслуживания			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
9,10/1		13 Теория	1	Лекция-диалог.	2	Выездное			3	подготовка презентации



		организации обслуживания.		Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		практическое занятие, предусматривающее посещение Московской международной выставки интеллектуального производства (ВДНХ)				по итогам выставки
		14. Технологии обслуживания на предприятиях	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	2	Решение ситуационных задач			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
14,15/1		15. Качество обслуживания и производительность.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее решение тестовых заданий			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
15/1		16. Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов	2	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	-	-			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
16,17/1		17. Стратегические направления и конкурентоспо	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо	2	Выездное практическое занятие, предусматривающее			3	подготовка презентации по итогам выставки



		способность предприятий сферы сервиса		открыть, решив проблемную ситуацию		е посещение выставки «Ладья. Зимняя сказка. 2021»				
18/1		18. Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания.	1	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	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта
		Консультация студентов		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2			
18/1		Контрольная точка 4.			3	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.			5	Подготовка к представлению группового проекта
	Промежуточная аттестация – 2 часа экзамен									



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, академ. часов	Форма проведения консультации	СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0,5	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных лекционного материала.	0,5	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности предприятий.			8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
3/1		Контрольная точка 1			1	Аудиторное тестирование			10	Подготовка к аудиторному тестированию



4/1	Особенность услуги	2. Ценность услуги	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем			8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		3. Сервис как компонент продажи товаров.		Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	0,5	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов			10	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		<b>Контрольная точка 2</b>				1	Аудиторное тестирование			6
7,8/1	Организация коммуникационного процесса с потребителем	4. "Контактная реализация сервисной деятельности, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами зона" как сфера	0,5	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.					14	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
8/1		5. Информационные технологии в процессе обслуживания				0,5	Решение ситуационных задач			10



									вопросам
12/1		Контрольная точка 3			1	Аудиторное тестирование		6	Подготовка к аудиторному тестированию
13,14/1	Основы теории организации обслуживания	6. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.				8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		7. Технические средства, применяемые в процессе обслуживания			0,5	Практическое занятие, в ходе которого рассматриваются технические, средства, используемые предприятиями и организациями в процессе обслуживания		10	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		8. Технологии обслуживания на предприятиях	0,5	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию		Решение ситуационных задач		8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
15/1		9. Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов	0,5	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	-	-		8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам



		Консультация студентов		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2			
18/1		Контрольная точка 4.			1	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.			14	Подготовка к представлению группового проекта
		Промежуточная аттестация – 2 часа экзамен							10	Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)

**Для очно-заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практически работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0,5	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений,	1	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами			8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС





				предусмотренных областью лекционного материала.		исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности предприятий.				
3/1		<b>Контрольная точка 1</b>			1	<b>Аудиторное тестирование</b>			10	<b>Подготовка к аудиторному тестированию</b>
4/1	<b>Особенность услуги</b>	2. Ценность услуги	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Практическое занятие, предусматривающе е обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем			8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		3. Сервис как компонент продажи товаров.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов			10	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		<b>Контрольная точка 2</b>				1	Аудиторное тестирование			6



7,8/1	Организация коммуникационного процесса с потребителем	4. "Контактная реализация сервисной деятельности, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами зона" как сфера	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Тренинг, формированию навыка взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.			14	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
8/1		5. Информационные технологии в процессе обслуживания			0,5	Решение ситуационных задач			10	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
12/1		<b>Контрольная точка 3</b>			<b>1</b>	<b>Аудиторное тестирование</b>			<b>6</b>	<b>Подготовка к аудиторному тестированию</b>
13,14/1	Основы теории организации обслуживания	6. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде мозгового штурма инновационные методы предоставления услуг			8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		7. Технические средства, применяемые в процессе обслуживания			0,5	Практическое занятие, в ходе которого рассматриваются технические,			4	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического



					средства, используемые предприятиями и организациями в процессе обслуживания				материала по заданным вопросам
		8. Технологии обслуживания на предприятиях	0,5	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию		Решение ситуационных задач		8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
15/1		9. Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	-	-		8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Консультация студентов		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2		
18/1		Контрольная точка 4.			1	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.		14	Подготовка к представлению группового проекта
		Промежуточная аттестация – 2 часа экзамен						10	Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)



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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 12 часов / 8 часов / 8 часов	1.Гаврилов Л.П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013.- <a href="http://znanium.com/catalog/product/371445">http://znanium.com/catalog/product/371445</a>
2.	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. 12 часов / - / -	2.Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва :КноРус, 2018. <a href="https://www.book.ru/book/926143">https://www.book.ru/book/926143</a>
3.	Специфика услуг как товара. 2 часа / - / -	3.Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/760143">http://znanium.com/catalog/product/760143</a>
4.	Подготовка к контрольной точке 1. 1 час / 10 часов / 10 часов	4.Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013, <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=352240">http://znanium.com/bookread2.php?book=352240</a>
4.	Ценность услуги. 4 часа / 8 часов / 8 часов	5.Маркетинг товаров и услуг :учеб.пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017, <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=757837">http://znanium.com/bookread2.php?book=757837</a>
5.	Жизненный цикл услуг. 4 часа / - / -	6.Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646</a>
6.	Сервис как компонент продажи товаров. 3 часа / 10 часов / 10 часов	7.Черников Б.В. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017.- <a href="http://znanium.com/catalog/product/545268">http://znanium.com/catalog/product/545268</a>
7.	Поведение потребителей и принятие ими решений. 3 часа / 14 часов / -	
8.	Подготовка к контрольной точке 2 2 часа / 6 часов / 6 часов	
9.	Информационные технологии в процессе обслуживания 3 часа / 10 часов / 10 часов	
10.	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. 3 часа / - / 14 часов	
11.	Подготовка к контрольной точке 3 2 часа / 6 часов / 6 часов	
12.	Основные методы предоставления услуг и формы Обслуживания. 2 часа / 8 часов / 8 часов	
13.	Технические средства, применяемые в процессе обслуживания 5 часов / 10 часов / 4 часа	
14.	Теория организации обслуживания. 3 часа / - / -	
15.	Технологии обслуживания.	



	5 часов / 8 часов / 8 часов	
16.	Качество обслуживания и производительность. 5 часов / - / -	
17.	Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания 5 часов / 8 часов / 8 часов	
18.	Стратегические направления и конкурентоспособность в индустрии туризма и гостеприимства. 2 часа / - / -	
19.	Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания. 3 часа / - / -	
20.	Подготовка к промежуточной аттестации. 2 часа / 10 часов / 14 часов	
21.	Подготовка к контрольной точке 4. 5 часов / 14 часов / 10 часов	

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции и индикатора достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах				
	УК 9.2	осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Темы 4,9	особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами



	УК 9.3	взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Темы 6, 9, 12, 16	ключевые принципы взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ	применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи	навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ
2.	ПК 3	способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами.				
	ПК 3.1	осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг	Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	основные подходы к осуществлению сервисной деятельности с учетом требований всех заинтересованных сторон.	выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий.	навыками, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую разнящихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.
	ПК 3.2	анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных	Темы 3,4, 7,8,12,15	методы анализа профессиональной информации, в т.ч. ранжирование и	применять основные подходы анализа профессиональной информации в	навыками синтеза требований потребителя в процессе оказания услуг и



		х сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг		сегментирован ие	рамках процесса управления качеством продукции, процессов и услуг	презентации продукции
--	--	--	--	---------------------	--	--------------------------

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах, а также ключевые принципы взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ.</p> <p>Уметь планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, а также организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, устный опрос, тренинг</p>	<p>Студент продемонстрировал знание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах, а также ключевых принципов взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ.</p> <p>Студент продемонстрировал умение планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и</p>	<p>Формирование способности осуществлять профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.</p>



		инвалидами, а также организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ	
<p>Знать основные подходы к осуществлению сервисной деятельности с учетом требований всех заинтересованных сторон, а также методы анализа профессиональной информации, в т.ч. ранжирование и сегментирование. Уметь выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий, применять основные подходы анализа профессиональной информации в рамках процесса управления качеством продукции, процессов и услуг. Владеть навыками, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую разнящихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; навыками синтеза требований потребителя в процессе оказания услуг и презентации продукции.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основных подходов к осуществлению сервисной деятельности с учетом требований всех заинтересованных сторон, а также методов анализа профессиональной информации, в т.ч. ранжирование и сегментирование. Студент продемонстрировал умение выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий, применять основные подходы анализа профессиональной информации в рамках процесса управления качеством продукции, процессов и услуг. Студент продемонстрировал владение навыками, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую разнящихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; навыками синтеза</p>	<p>формирование способности осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг; анализировать полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</p>





		требований потребителя в процессе оказания услуг и презентации продукции.	
--	--	---	--

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80-балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:  
1 задание текущего контроля (0-10 баллов);



- 2 задание текущего контроля (0-10 баллов);
- 3 задание текущего контроля (0-10 баллов);
- 4 задание текущего контроля (0-15 баллов).

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания - выполнение группового проекта*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте;</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	мах 15 баллов
<b>0 баллов</b>	проект не подготовлен;
<b>1-2 балла</b>	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
<b>3-4 баллов</b>	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
<b>5-7 баллов</b>	проект подготовлен, но не достаточен по объему
<b>8-10 баллов</b>	проект подготовлен, но отсутствует презентация
<b>11-12 баллов</b>	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
<b>13-15 баллов</b>	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Устный опрос

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

<b>оце</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
------------	----------------------------	------------------------------



ИКА		
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических</li></ul>



	<p>содержание ответа;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul>	<p>ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li><li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>



**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
7	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
11	Особенность услуги	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла



16	Организация коммуникационного процесса с потребителем	Контрольное тестирование	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 5-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 5 баллов, 75% - 4 балла, 50% - 3 баллов, 25% - 2 баллов, 10% - 1 балла.
17,18	Основы теории организации обслуживания	Групповой проект, который предусматривает разработку 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.	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 5 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 4 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 3 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 2 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 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. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:
  - 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 отличии 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. Лавлоко 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:
- Это отчужденный от производителя результат труда
  - Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
  - Фактически производство совмещено с потреблением.**
18. Неосязаемость услуги - это
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.**
19. Несохраняемость услуг - это:
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса**
  - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
  - Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению**
  - Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
  - Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- Персонал**
  - Технологическое ядро
  - Физическое окружение**
  - Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:
- Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
  - процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта**
  - Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой
  - Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...
- изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
  - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
  - защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
  - нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.**
  - совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.



25. Товар 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
- c. Услуги, предоставляемые в ателье.**

15. Выберите услуги, которые являются идеальными:

- a. Услуги такси
- b. Услуги стоматолога
- c. Таких услуг не существует**
- d. Услуги американской модели ведения бизнеса

16. Материальные услуги направлены на:

- a. Формирование отдельных требований потребителей



**в. Удовлетворение материальных потребностей**

- с. Удовлетворение духовных потребностей
- д. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.

17. Непроизводственные услуги – это:

- а. Транспортировка грузов
- б. Техническое обслуживание оборудования
- с. Услуги здравоохранения, культуры**
- д. Сборка необходимых элементов услуги с учетом инновационных технологий обслуживания.

18. К некоммерческим услугам относят:

- а. Услуги предприятий туризма и отдыха
- б. Услуги организаций общественного питания
- с. Услуги благотворительных фондов**
- д. Услуги реставрационных мастерских и театров.

19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- а. Государственными**
- б. Идеальными
- с. Смешанными**
- д. Чистыми

20. Контактная зона – это:

- а. Любое место, где производится услуга
- б. Место, где услуга может храниться
- с. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**

21. Контактной зоной может считаться:

- а. Стойка администратора в гостинице**
- б. Цех по ремонту оборудования
- с. Строительная площадка
- д. Торговая площадка интернет-магазина

22. Контактной зоной не является:

- а. Зона ремонта бытовой техники**
- б. Рабочее место парикмахера
- с. Рабочее место стоматолога
- д. Работа инженера по наладке оборудования.**

23. Какого типа личности не существует:

- а) круг;
- б) ромб;**
- с) зигзаг;
- д) квадрат;
- е) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает...

- а) степень контакта производителя и потребителя услуги;**
- б) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
- с) 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 Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.
6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?



7. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?
8. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
9. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
10. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?
11. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
12. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.

#### **Контрольная точка 4.**

Примерная тематика групповых проектов

1. Сервисная деятельность как часть культуры России.
2. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.
3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
4. Анализ реформирования сферы услуг в России.
5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
6. Анализ особенностей развития сферы услуг в СССР и современной России.
7. Эволюция услуг и их влияние на становление общества.
8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.
9. Современный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
10. Этика и этикет сервиса. Анализ основных правил.
11. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
12. Закон о защите прав потребителей (туристов). Анализ судебной практики России и зарубежья.
13. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, туризме, гостиничном деле, ресторанном обслуживании и т.д.)

#### **Промежуточная аттестация**

##### **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. Услуги в средневековом обществе Европы.
5. 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 сервисная деятельность.





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 услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
17. Особенности рынка услуг.
18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
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.
23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
25. Основные варианты организации системы сервиса.
26. Основные задачи организации в области сервисных технологий. Меры по улучшению сферы сервиса.
27. Региональные аспекты сервиса.
28. Проблемы сервисной отрасли и перспективы развития.
29. Понятие деловой репутации.
30. Культура сервиса.
31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
33. Эстетические компоненты сферы сервиса.
34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере услуг.
35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
37. Модель ценности услуги.
38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
39. Качество обслуживания и производительность.
40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
41. Формы коммуникации с потребителями услуг.
42. Роль и значение невербальных способов общения.
43. Международный обмен услугами.
44. Интернет -сервис в современном обществе.
45. Информационные технологии сервисной деятельности.
46. Психологическая культура сервиса.
47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.



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.**

##### **Содержание занятий семинарского типа.**

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. 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 ситуации, с которыми должен справляться специалист в области сервиса на предприятиях туристской отрасли.

##### **Виды практических занятий:**

- Круглый стол,
- Студенческая конференция,
- Решение ситуационных задач,
- Выездные практические занятия,
- Психологический тренинг,
- Тестирование

##### **Практическое занятие 1.**

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: **Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.

Цель занятия: В процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «культура сервиса» и др.

Практические навыки: Студентам необходимо уяснить отличительные особенности услуг в сравнении, например, с товаром – их неосвязаемость, изменчивость по качеству, невозможность их хранения. Также важно усвоить принципы и отличительные признаки сервисной деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Сфера услуг в общественном разделении труда.
3. Функции сферы услуг.
4. Понятие "услуга".
5. Особенности рынка услуг.
6. Состав отраслей сферы услуг.
7. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
8. Факторы развития сферы услуг.



**Продолжительность занятия – 2 часа / 0,5 часа / 1 час.**

### **Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: «Студенческая конференция»

Тема и содержание занятия: **Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.**

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
2. Задачи современного сервиса.
3. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервис.
4. Фирменный сервис и его преимущества.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.

Цель занятия: изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы

Практические навыки: знать особенности проектирования сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / -.**

### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Специфика услуг как товара.

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.

Представить презентацию доклада:

1. Покупательский риск в сфере отечественных услуг.
2. Рынок гостиничных услуг и его особенности.

Цель занятия: изучить особенности развития сервиса в России и за рубежом, представить отчет о проделанной работе.

Практические навыки: понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую ответственность

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / -.**

**Контрольная точка 1 – 1 час / 1 час / 1 час.**

### **Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Ценность услуги.

Цель занятия: изучить различные подходы к оценке услуг.

Написать эссе, посвященное системе предоставления рекламных и других сервисов в РФ.

Практические навыки: знать о поведении потребителей, критериях качества информации в развитии постиндустриального общества, в т.ч. лиц с ОВЗ и инвалидностью.

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / 1 час.**

### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: семинар-конференция

Тема и содержание занятия: Жизненный цикл услуги



Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
2. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
3. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области государственного управления, коммерческой деятельности, искусства.

Цель занятия: изучить особенности жизненного цикла услуг и товаров.

Практические навыки: понимать и анализировать экономические процессы, связанные с развитием услуг.

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / -.**

#### **Практическое занятие 6.**

Вид практического занятия: семинар- представление презентаций

Тема и содержание занятия: Сервис как компонент продажи товаров.

Задание для семинарского занятия:

Составить презентацию на тему «Современный сервис в коммерции». Задание предполагает анализ одной из современных компаний с раскрытием всех особенностей обслуживания потребителей в процессе продажи товара». Презентация состоит из 10-15 слайдов.

Цель занятия: изучить сервисные технологии в процессе продажи товаров.

Практические навыки: владеть способностью понимать и анализировать взаимосвязь обслуживания и торговли.

**Продолжительность занятия – 2 часа / 0,5 часа / 1 час.**

**Контрольная точка 2 – 1 час / 1 час / 1 час.**

#### **Практическое занятие 7,8.**

Вид практического занятия: case-study/ Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Информационные технологии в процессе обслуживания.

С развитием информационного общества информация стала товаром, который продается и/или предоставляется в виде услуги. В связи с этим информационные технологии в сфере услуг понимаются как определенная последовательность операций, выполняемых в целях получения информационного продукта, предназначенного для удовлетворения потребностей пользователя без дополнительных усилий с его стороны. Распространение информационного продукта осуществляется с помощью информационных услуг, обеспечивающих предоставление пользователю информации в соответствии с поступившим запросом или выявленной потребностью. Примерами информационного продукта могут быть книга, диск с аудио- или видеозаписью, компьютерная программа и др., а примерами информационных услуг — поисково-справочная система, электронная почта и др.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести фундаментальные знания об информационных технологиях в процессе обслуживания.

Практические навыки: изучить основные информационные технологии, применяемые организациями в процессе обслуживания.

**Продолжительность занятия – 2 часа / 0,5 часа / 0,5 часа.**

#### **Практическое занятие 9.**

Вид практического занятия: интерактивное выездное занятие, решение ситуационных задач



Тема и содержание занятия: Теория организации обслуживания. Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.
5. Какие классификации клиентов Вы знаете?
6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?

Цель занятия: изучить психотипы клиентов и особенности обслуживания клиентов в сфере обслуживания.

Практические навыки: навыками проектирования различных вариантов обслуживания

**Продолжительность занятия – 2 часа - / -.**

#### **Практическое занятие 10.**

Вид практического занятия: тренинг

Тема и содержание тренинга: "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.
2. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

Цель занятия: изучить формы и методы обслуживания в современных организациях.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / 1 час.**

#### **Практическое занятие 11.**

Вид практического занятия: психологический тренинг личностного роста

Тема и содержание занятия: Диагностика профессиональных возможностей

Цель занятия: диагностика профессиональных возможностей студентов с составлением личной карты

Практические навыки: владеть навыками коммуникативного характера

**Продолжительность занятия – 4 часа / - / -.**

**Контрольная точка 3 – 1 час / 1 час / 1 час.**

#### **Практическое занятие 12.**



Вид практического занятия: круглый стол

Цель занятия: рассмотреть технические средства в процессе оказания услуг.

Тема и содержание занятия: Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Технические средства, применяемые в процессе обслуживания

Подготовка и представление презентации к докладу:

1. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал в помощью современных технических средств.
2. Выбор правильных моделей обслуживания в зависимости от выбора технических средств.

Цель занятия: изучить технические средства в процессе оказания услуг

Практические навыки: владеть навыками работы с компьютером как средством управления информацией

**Продолжительность занятия – 2 часа / 0,5 часа / 1,5 часа.**

### **Практическое занятие 13.**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Технологии обслуживания на предприятиях

Цель занятия: изучить технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний в современных социально-экономических условиях.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / -.**

### **Практическое занятие 14,15.**

Вид практического занятия: Решение тестовых заданий

Тема и содержание занятия: Качество обслуживания и производительность.

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / -.**

### **Практическое занятие 16,17.**

Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки, работа в группе

Тема и содержание занятия: Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.

Цель занятия: разработать и описать процесс персонализации продукта (на примере). Представить графическую модель.

Практические навыки: знать особенности проектирования сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; владеть навыками формирования продукта и отношений с потребителями

**Продолжительность занятия – 2 часа / - / -.**

### **Практическое занятие 18.**

Вид практического занятия: семинар-заслушивание

Тема и содержание занятия: контрольная точка 4

деятельности. Практическое занятие, предусматривающее представление результатов разработки группового проекта в группах.

Цель занятия: продемонстрировать знания, полученные на лекционных занятиях

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями.



**Продолжительность занятия – 3 часа / 1 час / 1 час.**

**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. Гаврилов Л.П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - <http://znanium.com/catalog/product/371445>
2. Резник Г. А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность. – М.: Инфра-М, 2020. - [Сервисная деятельность \(znanium.com\)](http://znanium.com) /доступ платный/
3. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926143>
4. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Диянова С.М., Штезель А.Э. – М.: Магистр, 2019. - [Маркетинг сферы услуг \(znanium.com\)](http://znanium.com) /
2. Маркетинг товаров и услуг : учеб. пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017, <http://znanium.com/bookread2.php?book=757837>
3. Черников Б.В. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017.- <http://znanium.com/catalog/product/545268>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
5. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
6. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
8. Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>
9. Поисковая система yandex.ru
10. Поисковая система google.com
11. Поисковая система gambler.ru



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

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

#### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. MicrosoftWindows
2. MicrosoftOffice
3. База данных «Российский бизнес-портал «BazaRF.ru» [профессиональная база данных]: <http://www.baza-r.ru/enterprises>
4. База данных сервисных центров «Сервисбокс» [профессиональная база данных]: <https://www.servicebox.ru/>
5. Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru>
6. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru>

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

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» 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 «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

*Вводная лекция* намечает основные проблемы курса в целом или его раздела. В нее включаются «ключевые» вопросы, понимание которых позволяет лучше усвоить материал последующих тем или самостоятельно разобраться в нем;

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

*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;

*Академическая лекция* - это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы. 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 «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» 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 «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» 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. Case-study/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. Психологический тренинг**

- 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 «Сервисная деятельность предприятий (организаций)», 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 «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» 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:



предусматривает следующие виды работ: изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС, подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам, подготовка презентации по итогам выставки, подготовка презентации для финальной защиты группового проекта.

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

Учебные занятия по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска