



УТВЕРЖДЕНО:
Советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 2 от « 29 » сентября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

***Б1.В.1 ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ
ОБРАЗОВАНИЯХ***

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

**по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»**

направленность (профиль): Муниципальное управление

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2021

Разработчик (и):

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

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.В.1 «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях»

Дисциплина «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Муниципальное управление и относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

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

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

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции 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) и УК-9.3. (взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 56 часов (16 часов - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации - 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -88 часов;

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 20 часов (6 часов - занятия лекционного типа, 10 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -124 часа;

- для заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 14 часов (4 часа - занятия лекционного типа, 6 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -130 часов.

Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре на очной, очно-заочной и заочной формах обучения. Продолжительность семестра на очной и очно-заочной формах обучения 18 недель.

Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: лекции в форме установочной, проблемной, повествовательной лекций, лекции-диалога, практические занятия, в виде выездных занятий, круглого стола, решения ситуационных задач, психологического тренинга, тестирования, презентаций по проблематике лекции, разработки и защиты группового проекта, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, выполнения контрольной работы, выполнения и защиты группового проекта, промежуточная аттестация в форме экзамена в 1 семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Управление жилищно-коммунальным комплексом,



Маркетинг территорий, Инновации в управлении муниципальными образованиями, Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

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: 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.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Муниципальное управление и относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

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

Формирование компетенций УК-9 начинается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Технологии делового общения (1 семестр), продолжается в дисциплине Технологии делового общения (2 семестр) и заканчивается в дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг (5 семестр).

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы/ 144 акад.часов.
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	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			
1.3	Консультации	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	88	88			
3	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	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			
2	Самостоятельная работа обучающихся	124	124			
3	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	14			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	6			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	6	6			
1.3	Консультации	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	130			
3	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			



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

Для очной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	СРО, акад. часов	Форма проведения	
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				Форма проведения консультации
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, в том числе муниципальных образований			15	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосыл	1	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием	2	Практическое занятие в форме круглого стола, в ходе которого студентами			12	Подборка определений сервисной деятельности из



		ки возникнове ния сервисной деятельнос ти в муниципал ьных образовани ях		процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.		представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия				источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика муниципал ьных услуг	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам муниципального обслуживания населения			3	изучение научной и научно- методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
4,5/1		4. Ценность муниципал ьной услуги	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем муниципальных услуг			3	изучение научной и научно- методической базы по поставленной проблематике



5,6/1		5. Жизненный цикл муниципальной услуги	1	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Круглый стол по вопросам жизненного цикла муниципальных услуг.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6,7/1		6. Муниципальное обслуживание населения, в т.ч. лиц с ОВЗ и инвалидностью. Российский и международный опыт.	1	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	1	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанных группой студентов			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		Текущий контроль 1			1	Аудиторное тестирование				
7,8,9/1	Основы теории организации обслуживания	7. Поведение потребителей	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на	4	Психологический тренинг, основной целью которого			13	Подготовка к практическому занятию,



		ей публичных услуг и принятие ими решений		которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		является приобретение навыка работы с потребителями государственных услуг, в т.ч. лицами с ОВЗ и инвалидностью				предусматриваю щая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
9,10/1		8. Теория организаци и обслужива ния населения, в т.ч. для лиц с ограниченн ыми возможнос тями здоровья и инвалидам и	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	4	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение Московской международной выставки интеллектуального производства (ВДНХ)			7	подготовка презентации по итогам выставки
11,12/1		9. "Контактна я зона» как сфера реализации сервисной деятельнос	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			5	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы



		ти, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и				возможностями здоровья и инвалидами.				обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
12/1		Текущий контроль 2			1	Аудиторное тестирование				
13,14/1		10. Основные методы предоставления муниципальных услуг и формы обслуживания населения, в т.ч. лицами с ОВЗ и инвалидностью.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанных группой студентов			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
14,15/1		11.	1	Лекция-диалог.	1	Практическое занятие,			5	Подготовка к



		Качество обслуживания и производительность.		Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		предусматривающее тестирование по вопросам современных сервисных технологий в муниципальных образованиях и их оценки их качества.				практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
15/1		Текущий контроль 3.			1	Выполнение контрольной работы				
16,17/1		12. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере муниципальных услуг.	1	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	4	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки в Крокус-Экспо «СитиПайп 2021»			5	подготовка презентации по итогам выставки
18/1		13. Правовое регулирование отношений в	1	Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания	2	Практическое занятие, предусматривающее решение ситуационных задач			3	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта



		сервисной деятельности для муниципальных образований.		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.							
18/1		Текущий контроль 4.			4	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.					
	Консультация						2	Г,И			
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										



Для очно-заочной формы обучения:

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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		1.3. Жизненный цикл муниципальной услуги	1		2	Решение ситуационных задач			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Текущий контроль 1, 2				Аудиторное тестирование				
	2. Основы теории организации обслуживания	2.1. Теория организации обслуживания населения, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями	1	Лекция-диалог	2	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		здоровья и инвалидами								
		Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований	-		1	Решение ситуационных задач			20	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Текущий контроль 3				Выполнение контрольной работы				
		Текущий контроль 4				Представление группового проекта, создаваемого студентами				



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



Для заочной формы обучения:

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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		1.3. Жизненный цикл муниципальной услуги	-		1	Решение ситуационных задач			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Текущий контроль 1, 2				Аудиторное тестирование				
	2. Основы теории организации обслуживания	2.1. Теория организации обслуживания населения, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	Лекция-диалог	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		и инвалидами								
		Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований	-		1	Решение ситуационных задач			26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Текущий контроль 3				Выполнение контрольной работы				
		Текущий контроль 4				Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Консультация				2	Г,И			
		Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа								



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 15 ак. часов / - / -	Основная литература 1. Резник Г. А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность. – М.: Инфра-М, 2020. - Сервисная деятельность (znanium.com) 2. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2017. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=760143 3. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва: КноРус, 2016. Режим доступа: https://www.book.ru/book/920475 4. Сервисология: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва: КноРус, 2017. Режим доступа: https://www.book.ru/book/920197 Дополнительная литература 1. Диянова С.М., Штезель А.Э. – М.: Магистр, 2019. - Маркетинг сферы услуг (znanium.com) /доступ платный/ 2. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/967867 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1. https://www.gosuslugi.ru/ 2. http://www.choicejournal.ru 3. http://www.itechmagazine.ru 4. https://uslugi.vsopen.ru/
2	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности в муниципальных образованиях 12 ак. часа / 26 ак. часов / 26 ак. часов	
3	Специфика муниципальных услуг. 3 ак. часа / - / -	
4	Ценность муниципальной услуги. 3 ак. часа / 26 ак. часов / 26 ак. часов	
5	Жизненный цикл муниципальной услуги 6 ак. часов / 26 ак. часов / 26 ак. часов	
6	Муниципальное обслуживание населения. Российский и международный опыт 6 ак. часов / - / -	
7	Поведение потребителей публичных услуг и принятие ими решений. 13 ак. часов / - / -	
8	Теория организации обслуживания населения, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, 7 ак. часов / 26 ак. часов / 26 ак. часов	
9	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности в муниципальных образованиях. 5 ак. часов / - / -	
10	Основные методы предоставления муниципальных услуг и формы обслуживания населения. 5 ак. часов / -	
11	Качество обслуживания и производительность. 5 ак. часов / - / -	
12	Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере муниципальных услуг. 5 ак. часов / - / -	
13	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований. 3 ак. часа / 20 ак. часов / 26 ак. 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 (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или 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	Раздел 1,2	особенности применения базовых дефектологических знаний, влияющих на оперативность и качество деятельности предприятий и организаций сферы публичных услуг.	применять основные подходы работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, в т.ч. психологического и социального характеров.	навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.
		УК-9.3. - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	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



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>Знание особенностей применения базовых дефектологических знаний, влияющих на оперативность и качество деятельности предприятий и организаций сферы публичных услуг, ключевых принципов взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ.</p> <p>Умение применять основные подходы работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, в т.ч. психологического и социального характеров, применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи.</p> <p>Владение навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в процессе оказания государственных и муниципальных услуг, а также навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.</p>	<p>Тестирование, выполнение контрольной работы, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание особенностей применения базовых дефектологических знаний, влияющих на оперативность и качество деятельности предприятий и организаций сферы публичных услуг, а также основных принципов взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ.</p> <p>Студент демонстрирует умение применять основные подходы работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, в т.ч. психологического и социального характеров, применять ключевые правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками взаимодействия с лицами ОВЗ и инвалидами в процессе оказания государственных и муниципальных услуг, а также организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.</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>



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 «контрольные 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 практических занятиях;
- 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 круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень культуры обслуживания, эрудиция в области сервисных технологий.

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	62-71	3 (удовлетворительно)
					72-81	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 – аудиторное тестирование - 0-10 баллов

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если 28-30 правильных ответов
	7-8 баллов, если 23-27 правильных ответов
	5-6 баллов, если 15-22 правильных ответов
	3-4 балла, если 10-14 правильных ответов
	0-2 балла, если менее 10 правильных ответов

Средство оценивания – выполнение контрольных работ в форме письменного опроса - 0-10 баллов.

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении контрольной работы:

Критерии оценки	оценка
выполнено вопросов контрольной работы	9-10 баллов, если (76 – 100)% вопросов раскрыто
	7-8 баллов, если (51 – 75)% вопросов раскрыто
	5-6 баллов, если (26 – 50)% вопросов раскрыто
	3-4 баллов, если (11 – 25)% вопросов раскрыто
	0-2 баллов, если (0 – 10)% вопросов раскрыто



Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта – 0- 15 баллов

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

Критерии оценки	оценка
исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований	15-13 балл
частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок	12-10 баллов
неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения	9-7 балла
частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни	6-4 баллов
выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов	3-1 балл
проект не подготовлен	0 баллов

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

Устный опрос + решение ситуационных задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой



	<p>замечанию</p> <ul style="list-style-type: none">– при решении ситуационной задачи использованы яркие примеры, предлагаемые решения соответствуют разбираемой ситуации, рекомендации нетривиальны и могут быть использованы для конкретного примера;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.	
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы. <p>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя;– ситуация в целом оценена верно, предлагаемые решения в целом соответствуют разбираемой ситуации, отсутствуют примеры, даны традиционные рекомендации по всем вопросам к ситуационной задаче.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.
«3»	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не



	<p>рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <ul style="list-style-type: none">– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– продемонстрировано усвоение основной литературы;– ситуация в целом оценена верно, но не по всем вопросам даны корректные ответы, рекомендации носят отвлеченный характер, нет примеров;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.	<p>допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <ul style="list-style-type: none">– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;– ситуация разобрана поверхностно, нет конкретных выводов и рекомендаций, не на все вопросы к ситуационной задаче даны ответы.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
6.	Сервисная деятельность в жизни современного	Аудиторное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех



	общества		предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 9 баллов, не более 7 ошибок для получения 7 баллов, не более 15 ошибок для получения 5 баллов, не более 20 ошибок для получения 3 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
12.	Основы теории организации обслуживания	Аудиторное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 9 баллов, не более 7 ошибок для получения 7 баллов, не более 15 ошибок для получения 5 баллов, не более 20 ошибок для получения 3 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
15.	Основы теории организации обслуживания	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 10-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 10 баллов, 75% - 8 баллов, 50% - 6 баллов, 25% - 4 баллов, 10% - 2 баллов.
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	Проект оценивается по 15-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 15-13 подразумевает исполнение проекта с учетом



		позапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.	всех предъявленных требований, оценка 12-10 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 9-7 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 6-4 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 3-1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.
--	--	--	---

Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества

Текущий контроль 1.

Тестовые задания:

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

- а) Потребительским
- б) Общественным
- в) Распределительным

2. К профессиональным услугам относят:

- а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
- б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги
- в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:

- а) государственные (правительственные) услуги
- б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем
- в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.

4. Услуга государственного сервиса является:

- а) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной
- б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
- в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.

5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:

- а) государственные и негосударственные
- б) чистые и смешанные
- в) Легитимные и нелегитимные

6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств –

это:

- а) деловые услуги
- б) институциональные услуги
- в) потребительские услуги



7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:

- а) на человека
- б) на сознание человека
- в) на нематериальные активы

8. Государственная услуга направлена на:

- а) на сознание человека
- б) на нематериальные активы
- в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.

9. Товар – это:

- а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей
- б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
- в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:

- а) Т. Левит
- б) Ф.Котлер
- в) Дуглас Норт

11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:

- а) первому уровню (стержневая выгода)
- б) второму уровню (базовый товар)
- в) Третьему уровню (ожидаемый товар)

12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить

- а) постиндустриальное
- б) индустриальное
- в) доиндустриальное

13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:

- а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
- б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет
- в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.

14. Материально-вещественный товар в 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. Лавлок определяет чистую ценность как:

- а) низкую цену
- б) это то, что я получаю за то, что отдаю



в) это то, что я хочу получить от продукта

17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- 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.

18. 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.

19. Несохраняемость услуг - 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. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

20. Сфера обслуживания населения – это:

- a. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
- b. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
- c. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента, относятся:

- a. Персонал
- b. Технологическое ядро
- c. Физическое окружение
- d. Всё вышеперечисленное.

22. Сервисная операция – это:

- a. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
- b. процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта
- c. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой
- d. Нет правильного ответа.

23. Услуга-это...

- a. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической



единицы с предварительного согласия первой.

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

с. защита стандарта обслуживания.

24. Потребности – это...

а. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.

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

с. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.

25. Товар/услуга по замыслу...

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

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

с. 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:

а. Неосвязаемость

б. Неоднородность

с. Одновременность производства и потребления

д. Поочередность производства и потребления

е. Несохраняемость

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

а. Материальные и нематериальные

б. Материальные и духовные

с. Материальные и социально-культурные

д. Материальные и идеальные.

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

а. Неотделимость от источника

б. Нематериальность

с. Несохраняемость

д. Неосвязаемость

е. Непостоянство

ф. Все ответы верны.

29. К типу потребительских услуг относится:

а. Консалтинговые услуги

б. Услуги кабельного телевидения

с. Услуги, предоставляемые в ателье.

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

а. Осязаемые действия направленные на тело человека

б. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы

с. Осязаемые действия направленные на вещь

д. Неосязаемые действия направленные на сознание человека

е. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы



f. Все ответы верны.

Раздел 2. Основы теории организации обслуживания

Текущий контроль 2.

Тестовые задания:

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.

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
- b. Удовлетворение материальных потребностей
- c. Удовлетворение духовных потребностей
- d. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.

17. Непроизводственные услуги – это:

- a. Транспортировка грузов
- b. Техническое обслуживание оборудования
- c. Услуги здравоохранения, культуры
- d. Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий

обслуживания.

18. К некоммерческим услугам относят:

- a. Услуги предприятий туризма и отдыха
- b. Услуги организаций общественного питания
- c. Услуги благотворительных фондов
- d. Услуги реставрационных мастерских и театров.

19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- a. Государственными
- b. Идеальными
- c. Смешанными
- d. Чистыми

20. Контактная зона – это:

- a. Любое место, где производится услуга
- b. Место, где услуга может храниться
- c. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

21. Контактной зоной может считаться:

- a. Стойка администратора в гостинице
- b. Цех по ремонту оборудования
- c. Строительная площадка
- d. Торговая площадка интернет-магазина

22. Контактной зоной не является:

- a. Зона ремонта бытовой техники
- b. Рабочее место парикмахера
- c. Рабочее место стоматолога
- d. Работа инженера по наладке оборудования.

23. Какого типа личности не существует:

- a) круг;
- b) ромб;
- c) зигзаг;
- d) квадрат;
- e) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает...

- a) степень контакта производителя и потребителя услуги;
- b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;



- c) время контакта производителя и потребителя услуги;
- d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

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

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

26. Сфера услуг представляет собой:

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

27. К компонентам ценности услуги относятся:

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

28. К компонентам неденежной цены относят:

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

29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:

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

30. Распределительные услуги включают:

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

Раздел 2. Основы теории организации обслуживания

Текущий контроль 3.

Выполнение контрольной работы по вопросам:

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные формы обслуживания в сфере муниципальных услуг Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей муниципальных услуг в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей в сфере государственного и муниципального управления?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере гособслуживания граждан.



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

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

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

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

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

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

Раздел 2. Основы теории организации обслуживания

Текущий контроль 4.

Примерная тематика групповых проектов

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

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

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

4. Анализ реформирования сферы госуслуг в России.

5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития

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

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

8. Манипулирование потребителем поведением. Основные подходы.

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

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

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

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

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

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (1 семестр экзамен)

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.

2. Технологические уровни развития человечества.

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

4. Государственные услуги в средневековом обществе Европы.

5. Государственные услуги в средневековом обществе России.

6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное



производство и сервисная деятельность.

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

8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой сервиса.

9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.

10. Понятие услуги. Виды услуг.

11. Услуги социального пакета.

12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.

13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)

14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.

15. Необходимые компоненты сферы муниципальных услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса на государственные услуги.

16. Факторы, определяющие спрос в сфере госуслуг. Неценовые факторы.

17. Особенности государственных и муниципальных услуг.

18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг, в т.ч. смежных государственным услугам.

19. Сервисная политика стран Европы и США.

20. Сервисная политика России.

21. Законодательная и нормативная базы сервиса.

22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса государственного сектора обслуживания населения.

23. Основные подходы к осуществлению государственного сервиса.

24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.

25. Основные варианты организации системы сервиса.

26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в государственном и муниципальном управлении.

27. Региональные аспекты государственного сервиса.

28. Проблемы отрасли государственного и муниципального управления и перспективы развития.

29. Понятие деловой репутации муниципальных образований.

30. Культура государственного сервиса.

31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней госслужащих.

32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности в муниципальных образованиях.

33. Эстетические компоненты сферы сервиса в муниципальных образованиях.

34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу государственных услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере государственного сервиса.

35. Жизненный цикл муниципальной услуги (ЖЦУ).

36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.

37. Модель ценности услуги.

38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.

39. Качество обслуживания населения на муниципальном уровне и производительность.



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

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (1 семестр экзамен)

Ситуационная задача

Современные формы обслуживания потребителей публичных услуг приближают услугу к потребителю, сокращают время обслуживания, создают удобство потребителя услуг. К таким формам относятся:

- обслуживание потребителей в стационарных условиях;
- обслуживание потребителей с выездом на дом;
- бесконтактное обслуживание;
- самообслуживание.

Задание № 1.

Проведите оценку психологии процесса обслуживания потребителей публичных услуг при каждой форме обслуживания. Укажите положительные и отрицательные стороны каждой формы, данные сведите в таблицу. Предложите варианты устранения проблемных мест в каждой из форм обслуживания с точки зрения современных подходов к обслуживанию населения.

Ситуационная задача

При исполнении какой-либо социальной роли человек действует по вполне определенной программе, которая может или содержаться в официальных документах, или закрепляться традициями, обычаями. Человек может исполнять свою роль как сознательно, так и неосознанно. Исполнение роли строго контролируется окружающими.

Профессиональное поведение должно не только выделять работника контактной зоны среди посетителей, но и выполнять также защитную функцию, оберегая его нервную систему от чрезмерных перегрузок. Ему следует выработать линию профессионального поведения с учетом своих индивидуально - психологических особенностей. К примеру, сангвинику следует развивать удовлетворительно себя большую ответственность в работе, холерику - сдержанность, флегматику - активность, меланхолику - эмоциональную устойчивость.

Работник государственных и муниципальных служб должен правильно



взаимодействовать и с так называемыми трудными пользователями. При их обслуживании работник должен быть дипломатичен, не поддаваться эмоциям.

Помимо деловой компетентности, надо уметь производить на посетителя приятное впечатление. Это, как утверждают психологи, во многом достигается умелым контактом взглядов. Если на лице работника безразличие и скука, то пользователь публичных услуг понимает, что здесь он лишний, поэтому работник всегда должен выглядеть доброжелательным, с приветливой улыбкой на лице. Уметь выслушать клиента - это большое искусство, которое дано, к сожалению, не очень многим.

Профессиональное поведение работника контактной зоны должно отвечать следующим требованиям:

- доброжелательность и радушие.
- приветливость, вежливость.
- обходительность, любезность.
- сдержанность, тактичность.
- заботливость.
- мастерство.
- эрудированность.
- владение навыками воспитательной работы.
- умение пользоваться улыбкой.

Задание № 1.

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника предприятия, оказывающего публичные услуги, с потребителями услуг.

Задание № 2.

Разработайте «памятки» культуры общения работника предприятия, оказывающего публичные услуги, с потребителями услуг.

Ситуационная задача

Содержание процессов, происходящих в рамках управления качеством, в зарубежной литературе изображается как «петля качества», включающая 11 этапов, на которых должен осуществляться контроль качества публичной услуги.

С помощью «петли качества» удастся на предприятии организовать такую систему управления качеством, которая обеспечивает взаимосвязь производителя с потребителем и со всеми этапами контроля качества.

Цель организации системы управления качеством – обеспечить рост притока потребителей публичных услуг на предприятии за счет решения следующих задач (заполнить самостоятельно):

1.

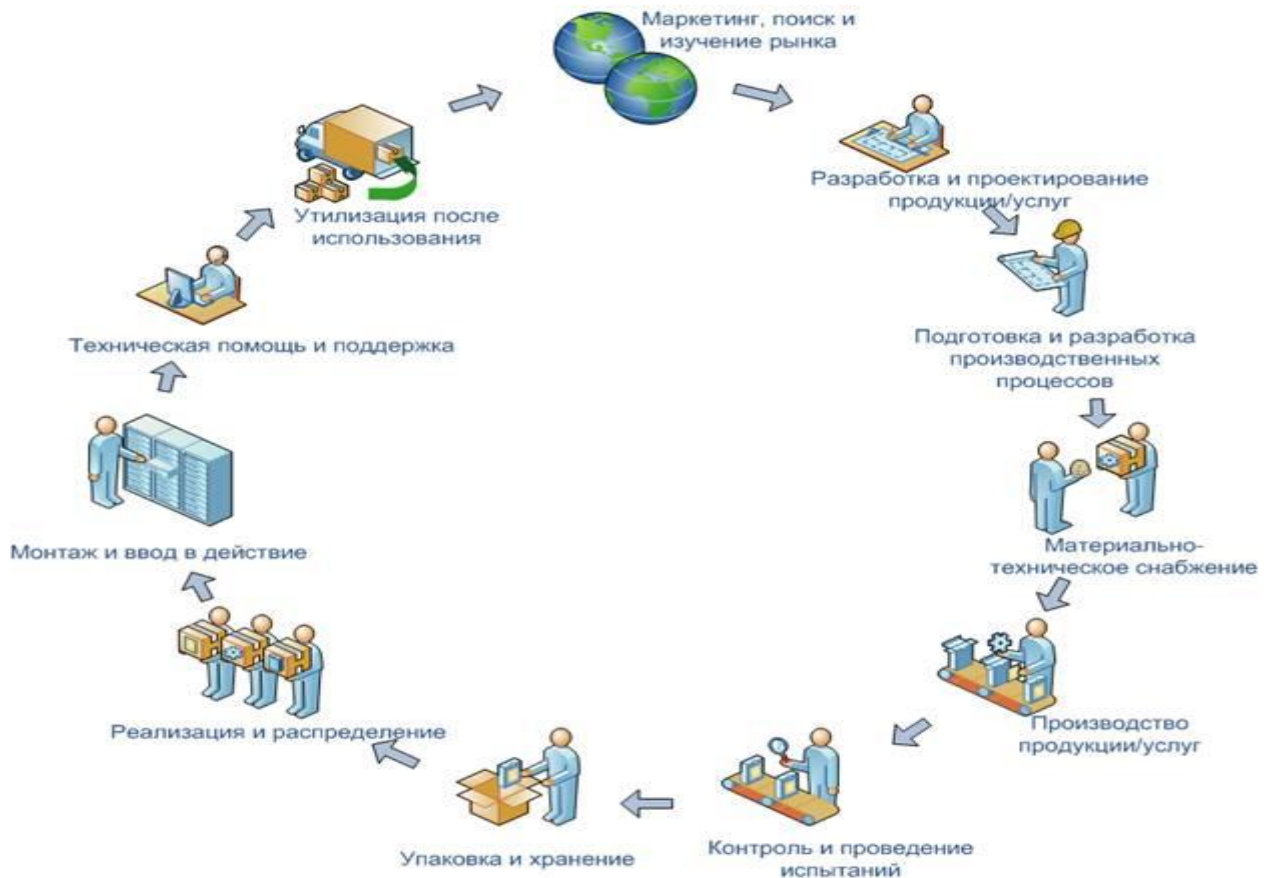
2.

3.

.....

Задание № 1.

Разработайте и постройте «петлю качества» услуг государственного или муниципального предприятия (предприятие на выбор студента).



Ситуационная задача

Управление персоналом – это функциональная сфера деятельности, часть организационной стратегии.

Задание № 1.

Составьте аттестационный лист на работника муниципального или государственного учреждения с целью выявления личных и профессиональных навыков. Сделайте комментарий аттестационного листа.

Ситуационная задача

При исполнении какой-либо социальной роли человек действует по вполне определенной программе, которая может или содержаться в официальных документах, или закрепляться традициями, обычаями. Человек может исполнять свою роль как сознательно, так и неосознанно. Исполнение роли строго контролируется окружающими.

Профессиональное поведение должно не только выделять работника контактной зоны среди посетителей, но и выполнять также защитную функцию, оберегая его нервную систему от чрезмерных перегрузок. Ему следует выработать линию профессионального поведения с учетом своих индивидуально - психологических особенностей. К примеру, сангвинику следует развивать удовлетворительно себя большую ответственность в работе, холерику - сдержанность, флегматику - активность, меланхолику - эмоциональную устойчивость.

Работник государственных и муниципальных служб должен правильно взаимодействовать и с так называемыми трудными пользователями. При их



обслуживании работник должен быть дипломатичен, не поддаваться эмоциям.

Помимо деловой компетентности, надо уметь производить на посетителя приятное впечатление. Это, как утверждают психологи, во многом достигается умелым контактом взглядов. Если на лице работника безразличие и скука, то пользователь публичных услуг понимает, что здесь он лишний, поэтому работник всегда должен выглядеть доброжелательным, с приветливой улыбкой на лице. Уметь выслушать клиента - это большое искусство, которое дано, к сожалению, не очень многим.

Профессиональное поведение работника контактной зоны должно отвечать следующим требованиям:

- доброжелательность и радушие.
- приветливость, вежливость.
- обходительность, любезность.
- сдержанность, тактичность.
- заботливость.
- мастерство.
- эрудированность.
- владение навыками воспитательной работы.
- умение пользоваться улыбкой.

Задание № 1.

Разработайте «памятки» культуры общения работника предприятия, оказывающего публичные услуги, с потребителями услуг.

Ситуационная задача

Управление персоналом – это функциональная сфера деятельности, часть организационной стратегии.

Задание № 1.

Составьте анкету для работника организации, которая выявила бы личные и профессиональные навыки работников.

Анкета должна содержать вопросы (не менее 15) и предположительные ответы на них.

Заполните анкету.

Ситуационная задача

Управление персоналом – это функциональная сфера деятельности, часть организационной стратегии.

Задание № 1.

Какие методы обучения Вы бы предпочли использовать в государственной организации для работников. Обоснуйте свой ответ.

Ситуационная задача

В компании успешно реализуется кодекс деловой этики, который способствует системному развитию и помогает эффективному достижению поставленных целей. Кодекс устанавливает основные деловые и морально-этические принципы, а также правила поведения сотрудников, сформированные на основе корпоративных ценностей, которые реализуются в повседневной деятельности. Согласно кодексу, сотрудники компании осознали, что любые неэтичные или антиобщественные действия, совершенные на рабочем месте или в свободное время, могут нанести ущерб репутации компании. Однако одним из работников данный принцип не был соблюден.



Определите, какие методы руководству компании необходимо применять для развития культуры обслуживания на предприятии с целью соблюдения кодекса деловой этики. Разработайте кодекс этики для предприятия государственных и муниципальных услуг.

Ситуационная задача

В последнее время большое внимание уделяется развитию транспортной сети и дорожной инфраструктуры, что благотворно сказывается на развитии и качестве транспортных услуг. С увеличением количества грузоперевозок возникает вопрос о предложении и спросе и, как следствие, качестве и оперативности предлагаемых услуг для тех или иных участников рынка грузоперевозок. Каждый из участников рынка преследует фактически одну и ту же цель: обеспечение доставки-отправки груза в установленный временной интервал в должном качестве и при оптимальных финансовых затратах.

1. Определите, какие правила и требования должны соблюдать участники рынка для получения максимальной прибыли, решение каких задач является первостепенными для максимального удовлетворения спроса потенциального или существующего клиента.

2. Установите факторы, которыми необходимо руководствоваться при выборе компании, осуществляющей автомобильные перевозки.

Кейс 10.

Выберите партнера из группы. Поговорите с собеседником как производитель с потребителем услуг, оказывая ему один из знаков внимания: – положительные – отрицательные; – физические – психологические; – обусловленные – необусловленные. Понаблюдайте, как принимают знаки внимания. Данные занесите в таблицу, отметив реакцию и возможные последствия.

Ситуационная задача

На предприятии публичных услуг в течение непродолжительного времени (несколько месяцев) произошли существенные изменения в составе работающих из-за 2-кратного увеличения численности персонала, перехода на пенсию многих сотрудников и прихода на предприятие молодых людей – выпускников вузов и лицеев. Это вызвало сбой в социальных связях и функциональном взаимодействии, напряженность в отношениях между старыми и новыми кадрами, отклонения от сформированных традиций, стали возникать межличностные и межгрупповые конфликты, которые ослабляют деловой настрой и сплоченность. Необходимо в данной ситуации осуществить выбор оптимальной технологии и последовательности этапов оздоровления социально-психологического климата в коллективе.

Ситуационная задача

Выберите две аналогичные услуги, предлагаемые на рынке компаниями-конкурентами. Определите 8-10 критериев, которые, с вашей точки зрения, будут представлять наибольшую значимость для клиентов. Проранжируйте их по степени важности и расставьте веса, исходя из того, что их сумма равна единице либо 100%. Затем оцените услуги, представляемые компаниями-конкурентами по выбранным критериям, используя десятибалльную шкалу, и сделайте вывод о конкурентоспособности услуг.



Ситуационная задача

Чтобы эффективно общаться с клиентами, необходимо хорошо владеть своей интонацией и уметь с ее помощью передавать различные оттенки чувств. Эмоциональная интонация позволяет обращаться непосредственно к потребностям клиента. Исследованиями установлено, что информация, переданная слушателю выразительным тоном, запоминается в полтора раза лучше. Выразительное интонационное чтение, например дикторов радио, вызывает у слушателей яркие образные представления. С помощью широты диапазона собственного голоса и психологических пауз, подчеркивающих значимые слова, говорящий оказывает сильное влияние на собеседника.

Задание 1.

Произнесите фразу «Что Вы хотите мне сказать?» с какой-либо интонацией, слушатели должны определить, что вы при этом чувствуете или хотите выразить. 2. Произнесите фразу «Наша услуга одна из самых лучших» с различной интонацией: с раздражением, с сомнением, с равнодушием, с гордостью, с интересом, с восхищением, с напором, с пониманием. Слушатели должны определить, какая интонация вызывает большее желание сотрудничать. 3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания. Активное слушание позволяет завоевать доверие клиента, собрать максимально полную информацию о его интересах, потребностях, желаниях и убедительно воздействовать на его решение. Когда клиента или партнера не слушают, то его захватывают эмоции, и он не может действовать разумно и эффективно. Менеджер, не слушающий клиента, проявляет неуважительное отношение к тем ценностям, о которых говорится. Как себя ведет плохой слушатель? Он обычно: – старается не смотреть на клиента; – имеет позу, которая демонстрирует, что он не слушает: руки скрещены, нога покачивается, корпус тела отклонен назад; – говорит резко или нетерпеливо и голосом отталкивает, скучает во время разговора или презрительно воспринимает предложения; – неожиданно меняет тему разговора и игнорирует то, о чем говорилось. Хороший слушатель поддерживает: – ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ. Если вы собираетесь говорить с кем-то, то смотрите на него. Глаза не только зеркало души, но и зеркало того, как вы воспринимаете другого. – ЯЗЫК ТЕЛА. При общении важно сохранять открытую позицию, показывая интерес к собеседнику. – ТОН И СКОРОСТЬ РЕЧИ. При внимательном слушании тон вашего голоса гармонирует с голосом партнера. Голосом можно передать теплоту, заинтересованность, значимость для нас мнения собеседника. – НЕИЗМЕННОСТЬ ПРЕДМЕТА РАЗГОВОРА. Хороший слушатель позволяет собеседнику самому определить тему разговора.

Продемонстрируйте приемы активного слушания (кивание головой, вопрос-эхо или «попугайские» вопросы, повторение, переформулирование, отражение эмоций) в беседе.

Ситуационная задача

Представьте, что Вы работаете в компании, которая осуществляет свою деятельность в сфере услуг. Совсем недавно Ваша компания благодаря НТП смогла разработать услугу-новинку, обладающую характеристиками, превышающими все существующие аналоги на рынке. Разработайте перечень мероприятий, способных повысить имидж Вашей компании и защитить услугу от аналогов конкурентов на протяжении каждого из этапов жизненного цикла услуги.



Ситуационная задача

Разработайте перечень мероприятий по разработке государственной или муниципальной услуги-новинки и выведению ее на рынок; оцените степень риска выхода на рынок экспертным путем с помощью оценки по десятибалльной шкале выделенных критериев. Примечание: каждому критерию экспертным путем присвойте ранг, соответствующий значению данного; сумма рангов должна быть приравнена к 1 либо 100%.

Ситуационная задача

Определить индивидуально-личностные качества, которые необходимы Вам – сотруднику государственного или муниципального образования, и выберите инструменты для их определения. Опишите идеального для Вас подчиненного. Данные занесите в таблицу.

Ситуационная задача

Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы публичных услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать их качество сервиса и услуг. Можете ли вы определить степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов, если да, то как? Данные представьте в виде таблицы.

Ситуационная задача

1. Составьте список, как минимум из 10 публичных услуг, которыми вы пользовались за последнее время. Разделите их на категории с учетом типа сервисного процесса.

2. В каких случаях клиент может заменить физическое посещение места оказания услуги удаленным способом обслуживания?

3. Каким образом потребители выбирают государственные и муниципальные образования, что является для них главным?

Ситуационная задача

Перед вами поставлена задача открытия многофункционального центра в подмосковном городе (МФЦ). Опишите сервисные технологии, формы и методы обслуживания потребителей публичных услуг. Укажите, какие формы являются более перспективными, какие ресурсы необходимо привлечь для каждой их форм. Представьте портрет потребителя для каждой их форм. Данные сведите в таблицу.

Ситуационная задача

Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей занимают ведущее место в процессе обслуживания. Составьте таблицу основных жалоб и претензий потребителей публичных услуг. Представьте решение каждой из проблемы, жалобы или обращения, опираясь на правовое регулирование процессов обслуживания.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Целью проведения занятий семинарского типа по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков, компетентного принятия решений.

Задачами практических занятий по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» являются:



- получение базовых представлений об истории развития сервиса, изменений взглядов на культуру сервиса в связи с трансформацией экономики страны по сравнению с доперестроечным периодом,

- иметь представление о сущности и классификации услуг как формы удовлетворения потребностей человека, специфики психологических, этических, эстетических, организационно-технологических аспектов культуры сервиса, маркетинга в сфере услуг;

- изучение форм, методов и правил обслуживания потребителей, в том числе со стороны государственных и муниципальных предприятий.

Виды практических занятий

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.

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 сервисной отрасли.

Тематика практических занятий

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, возникновения государственных форм управления населением.

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

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

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 государственных и муниципальных услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности в муниципальных образованиях.

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Принципы современного сервиса в области государственного и муниципального управления.

2. Задачи современного государственного сервиса.

3. Усиление роли сервисизации экономики. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервис.

4. Государственный сервис и его преимущества.

5. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах, в том числе на уровне государства и муниципальных образований.

Цель занятия: изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы развития государственного сектора.

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

Продолжительность занятия 2 часа.

Для очно-заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 Обзор тематики дисциплины и по теме Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности – 3 часа.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 по теме Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности – 1 час.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Специфика муниципальных услуг.

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

Представить презентацию доклада:

1. Потребительский риск в сфере муниципальных услуг.

2. Рынок потребительских услуг и его особенности. Сфера государственных и муниципальных сервисов.

3. Государственные услуги и их социальное значение.

Цель занятия: изучить особенности развития государственного 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.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Ценность муниципальной услуги.

Цель занятия: изучить различные подходы к оценке услуг, в т. ч. лицами ОВЗ и инвалидами, а именно психологического и социального характеров.

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

Практические навыки: знать о поведении потребителей, критериях качества информации в развитии постиндустриального общества

Продолжительность занятия 2 часа.

Для очно-заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 2 по теме Социальные Ценность муниципальной услуги – 2 часа.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 2 по теме Ценность муниципальной услуги – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: «Круглый стол»

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.

Для очно-заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 3 по теме Жизненный цикл муниципальной услуги – 2 часа.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 3 по теме Жизненный цикл муниципальной услуги – 1 час.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: Представление презентаций по проблематике лекции, разработанных группой студентов

Тема и содержание занятия: Муниципальное обслуживание населения. Российский и международный опыт.



Задание для занятия:

Составить презентацию на тему «Современные государственные сервисы, предназначенные для населения». Задание предполагает анализ одной из современных компаний с раскрытием всех особенностей обслуживания потребителей. Презентация состоит из 10-15 слайдов.

Цель занятия: изучить государственные сервисные технологии.

Практические навыки: владеть способностью понимать и анализировать взаимосвязь муниципального обслуживания и производства дополнительных услуг.

Продолжительность занятия - 1 час.

Текущий контроль 1. Аудиторное тестирование - 1 час

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: Психологический тренинг

Тема и содержание занятия: Поведение потребителей публичных и принятие ими решений

Персонализированное предложение сервисного продукта позволяет выделить наиболее важные, с точки зрения сервисологии, аспекты раскрывающие особенности потребления государственных и муниципальных услуг:

- персонафикация осуществляется за счет изменения отдельных материальных и нематериальных компонентов продукта, но не предполагает изменения базового продукта или его идеи;

- адаптированные характеристики формируются только с участием потребителя, в т.ч. лицами ОВЗ и инвалидами;

- персонафикация может осуществляться только за счет сервиса.

Упражнения для развития навыков эффективного взаимодействия с потребителем муниципальных услуг

Упражнение «Приветствие»

Вежливость в сфере государственного обслуживания предполагает прежде всего приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу почтение посредством приветствия. Хотя этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, то в сфере обслуживания не стоит соблюдать эти правила и лучше поприветствовать своего клиента первым.

Когда входит клиент, работнику нужно сделать легкий поклон головы и улыбнуться, приветствуя клиента одним из общепринятых выражений: «Добрый день», «Здравствуйте», «Рады с вами встретиться» и т.д. с соответствующей интонацией.

Задание группе. Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты приветствия, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы приветствия.

Упражнение «Обращение»

Стиль обращения к клиенту или партнеру определяется общим стилем отношений. Обращение на «Вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается к партнеру или клиенту. Оно подчеркивает уважение к нему. Обращение на «ты» в деловой обстановке недопустимо. Оно допускается лишь тогда, когда обусловлено неформальными отношениями или может быть взаимным.

Сегодня в нашей стране нет устоявшейся формы обращения к партнеру или клиенту. Однако испокон веков принято уважительно называть людей по имени и отчеству, такова



русская традиция. По имени можно обращаться к ближайшим коллегам, партнерам, если они молоды и не возражают против такого обращения.

К деловым партнерам и клиентам, которые хорошо знакомы, предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слова «господин».

Поскольку партнеры и клиенты, пришедшие в офис, должны иметь возможность обратиться к работникам, важно, чтобы у принимающих посетителей были таблички с именем (или именем и отчеством), фамилией, указанием должности.

Задание группе. Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты обращения, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы обращения.

Упражнение «Интонация»

Чтобы эффективно общаться с клиентами, необходимо хорошо владеть своей интонацией и уметь с ее помощью передавать различные оттенки чувств. Эмоциональная интонация позволяет обращаться непосредственно к потребностям клиента. Исследованиями установлено, что информация, переданная слушателю выразительным тоном, запоминается в полтора раза лучше. Выразительное интонационное чтение, например дикторов радио, вызывает у слушателей яркие образные представления. С помощью широты диапазона собственного голоса и психологических пауз, подчеркивающих значимые слова, говорящий оказывает сильное влияние на собеседника.

Задание группе

1. Произнесите фразу «Что Вы хотите мне сказать?» с какой-либо интонацией, слушатели должны определить, что вы при этом чувствуете или хотите выразить.

2. Произнесите фразу «Наша услуга одна из самых лучших» с различной интонацией: с раздражением, с сомнением, с равнодушием, с гордостью, с интересом, с восхищением, с напором, с пониманием. Слушатели должны определить, какая интонация вызывает большее желание сотрудничать.

3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести фундаментальные знания о поведении потребителя, в т.ч. государственных и муниципальных услуг, потребностях в разных исторических эпохах

Практические навыки: изучить концептуальные основы сервисологии и рассмотреть аспекты современного потребления государственных и муниципальных услуг.

Продолжительность занятия 4 часа.

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки

Тема и содержание занятия: Теория организации обслуживания населения, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

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 муниципальных 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 государственных услуг.

Практические навыки: навыки проектирования различных вариантов обслуживания в секторе госуслуг.

Продолжительность занятия 4 часа.

Для очно-заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 4 по теме Теория организации обслуживания населения, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами – 2 часа.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 4 по теме Теория организации обслуживания населения, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами – 1 час.

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга

Тема и содержание занятия: "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности в муниципальных образованиях

Процесс обслуживания потребителей публичных услуг, его основные формы, методы и правила обслуживания населения.

1. Современные формы обслуживания потребителей публичных услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и иные услуги.

2. Правовое обеспечение сферы государственного и муниципального обслуживания. Жалобы и претензии потребителей государственных услуг, защита их прав.

Цель занятия: изучить формы и методы обслуживания в муниципальных образованиях.

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

Продолжительность занятия - 1 час.

Текущий контроль 2. Аудиторное тестирование – 1 час.

Практическое занятие 10.

Вид практического занятия: Представление презентаций по проблематике лекции

Тема и содержание занятия: Основные методы предоставления муниципальных услуг и формы обслуживания населения.

Подготовка и представление презентации к докладу:

1. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зепиел, И. Дж. Гутман и др.) с учетом



специфики оказания госуслуг..

2. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

Цель занятия: изучить этапы обслуживания, в т.ч. в сфере госуслуг.

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

Продолжительность занятия 2 часа.

Практическое занятие 11.

Вид практического занятия: Решение тестовых заданий

Тема и содержание занятия: Качество обслуживания и производительность.

Время на выполнение каждого задания около 1 минуты.

1. Модель маркетинга Ф. Котлера не включает:

- а) внутренний маркетинг;
- б) маркетинг отношений;**
- в) двусторонний маркетинг.

2. К детерминантам качества услуг (А. Парасураман, В. Зайтамл и Л. Берри) не относится:

- а) уверенность;**
- б) надежность;
- в) имидж.

3. В GAP модели определения качества услуг предполагается разрыв:

- а) предоставление услуги – внешние коммуникации;**
- б) стандарты предоставления услуги – восприятие полученной услуги;
- в) представление менеджеров об услуге – внешние коммуникации.

4. В соответствии с идеями Р. Чейза о стадиях достижения конкурентоспособности организаций сферы услуг на стадии «достижение определенной квалификации» (вторая стадия) персонал:

а) работает под принуждением, не обладает практически никакими специальными навыками;

- б) наделен правом выбирать решений из существующих альтернатив (м. б. ЛПР);
- в) пассивный, сознательно следует разработанным правилам, но не более того.

5. Классификация услуг Р. Чейза не выделяет:

- а) смешанные услуги;
- б) чистые услуги;
- в) некоммерческие услуги.**

6. Стратегия поддержания уровня (одна из стратегий управления мощностью организаций сферы услуг), сформулированная Р. Джонстоном, предполагает:

- а) максимальное использование ограниченного ресурса;**
- б) сбалансирование спроса и предложения для внесения гибкости в операции.

7. Матричная форма классификации К. Лавлока организаций сферы услуг «Кастомизация и мнение персонала при доставке услуг» имеет два критерия:

а) «степень использования персоналом собственного мнения»/«степень кастомизации услуг»;

б) «степень использования персоналом собственного мнения»/«степень осязаемости услуг».

8. К характеристикам услуг (А. Парасураман, В. Зайтамл и Л. Берри) не



относится:

- а) неосязаемость;
- б) невозможность сохранения;

в) невозможность применения.

9. В GAP модели качества услуг выделяется:

а) функциональное качество услуг;

б) ожидаемая услуга.

10. В. В. Котилко относит к функциям сферы услуг:

а) социальные функции;

б) информационные функции.

11. Стратегическая сервисная концепция предполагает существование групп:

а) управленческих элементов;

б) операционных элементов.

12. Добавление осязаемости в неосязаемые услуги может быть рассмотрено как проявление стратегии:

а) дифференциации;

б) лидерства по издержкам.

13. Особенности потребления государственных услуг физическими лицами в стране X может быть рассмотрено в соответствии с детерминантами конкурентных преимуществ М. Портера как:

а) параметры спроса;

б) параметры факторов.

14. К числу факторов макроуровня, определяющих спрос в сфере услуг, не относятся:

а) отраслевая специфика;

б) среднедушевые доходы;

в) уровень удовлетворения потребностей в конкретном виде услуг.

15. Использование наделяния полномочиями предполагает приверженность лидера

а) теории «Х»;

б) теории «У».

16. К концепции маркетинг-микс для организаций сферы услуг не относится:

а) место;

б) конкурентная ситуация;

в) персонал;

г) услуга.

17. В случае транзакционного маркетинга временное отношение определяется как

а) краткосрочное;

б) долгосрочное.

18. Квадрант матрицы сервисного процесса (Р. Шменнер) MassService описывается

а) высокой степенью интенсивности труда; низкой степенью взаимодействия и кастомизации;

б) низкой степенью интенсивности труда; низкой степенью взаимодействия и кастомизации.

19. Модель сервисной системы для квази-производственных услуг предполагает существование:

а) бэк-офиса;

б) приграничных функций.

1. В соответствии с взглядами А.Смита к сфере услуг относятся:



а) все виды деятельности, кроме сельского хозяйства;
б) один из видов товаров, который прекращает свое существование в момент его производства;

в) совокупность видов деятельности, результатом которых не является создание материального продукта.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционных занятий знания

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

Продолжительность занятия 1 час.

Текущий контроль 3. Аудиторное тестирование – 1 час

Практическое занятие 12.

Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки

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

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

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

Продолжительность занятия 4 часа.

Практическое занятие 13.

Вид практического занятия: Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований.

Практическое занятие, предусматривающее представление результатов исследования, выполненного группой студентов на выставке

Цель занятия: продемонстрировать знания, полученные на лекционных занятиях

Практические навыки: владеть навыками формирования отношений с потребителями госуслуг.

Перечень кейсов.

Задача 1

Медицинская сестра, она же работник и владелец частного косметологического кабинета, обратилась в лицензирующий орган с заявлением о выдаче лицензии 15 мая, в связи с тем, что действие имеющейся лицензии истекает 30 мая. К 30 мая новая лицензия получена не была, из-за того, что лицензирующий орган не завершил рассмотрение представленных документов.

Имеет ли право владелец кабинета продолжить работу на основании справки из лицензирующего органа, что вопрос о выдаче лицензии находится на рассмотрении? Может ли деятельность медицинского работника без лицензии в данном случае быть квалифицирована как незаконное занятие медицинской деятельностью?

Задача 2

Орган местного самоуправления (небольшого города) запретил частному



предпринимателю проводить сеансы по исцелению от алкогольной и табачной зависимости на основании того, что у него имелись только диплом целителя и лицензия на данный вид деятельности, выданный в областном центре данного субъекта РФ, однако же у предпринимателя не было разрешения от муниципального органа управления здравоохранением данной территории.

Правомочны ли действия властных структур в данном случае? Если да, то какой вид ответственности может понести предприниматель? Если нет, то какие действия он может предпринять для защиты своих прав?

Задача 3

Медицинская сестра, работающая в городской больнице и живущая в многоквартирном доме, в свободное от основной работы время по просьбе соседей делает им инъекции лекарственных веществ; при этом соседи в благодарность за помощь дают ей денежное вознаграждение. Могут ли действия медсестры в данном случае быть квалифицированы как незаконная медицинская деятельность, с учетом того, что все делалось добровольно, по просьбе соседей, а денежное вознаграждение давалось без принуждения, а в знак благодарности? Какие документы необходимы для занятия частной медицинской деятельностью? Какой сегмент рынка займет новый предприниматель?

Задача 4

Медицинская сестра пропустила рабочий день, предварительно уведомив заведующего отделением, что она не выйдет на работу в связи с прохождением амбулаторного обследования в поликлинике. Больничный лист за этот день представлен не был, в связи с чем медсестра была уволена приказом главного врача данного лечебно-профилактического учреждения за прогул.

Правомерны ли действия главного врача? Если да, то при каких условиях? Какой нормативный документ регламентирует порядок увольнения работников? Какие действия в защиту своих прав может предпринять незаконно уволенный работник?

Задача 5

Больной доставлен в палату после операции под наркозом под наблюдение дежурной медсестры. Внезапно медсестра была вызвана в соседнюю палату к другому больному. Во время ее отсутствия послеоперационный больной, еще полностью не пришедший в себя после наркоза, неловко повернулся и упал с кровати на пол, получив при этом перелом предплечья.

Кто и какую ответственность несет в этом случае?

Продолжительность занятия 2 часа.

Для очно-заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 5 по теме Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований – 1 час.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 5 по теме Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности для муниципальных образований – 1 час.

Практическое занятие 14, 15

Вид практического занятия: разработка и защита проекта

Тема и содержание занятия: текущий контроль 4

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



Цель занятия: продемонстрировать знания, полученные на лекционных занятиях в области производства государственных и муниципальных услуг.

Практические навыки: владеть навыками организации коммуникаций и отношений с потребителями в сфере госуслуг с учетом этических и эстетических правил.

Продолжительность занятия 4 часа.

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. [Резник Г. А.](#), [Маскаева А.И.](#), [Пономаренко Ю.С.](#) [Сервисная](#) деятельность. – М.: Инфра-М, 2020. - [Сервисная деятельность \(znanium.com\)](#) /доступ платный/

2. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

3. Кабашов, С. Ю. Организация муниципальной службы : учебник / С. Ю. Кабашов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 391 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=337508>

4. Сервисология: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва: КноРус, 2017. Режим доступа <https://www.book.ru/book/920197>

8.2. Дополнительная литература

1. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг : учебное пособие / С. Н. Диянова, А. Э. Штезель. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2019. <https://znanium.com/catalog/document?id=368185>

2. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <https://www.gosuslugi.ru/>
2. <http://www.choicejournal.ru>
3. <http://www.itechmagazine.ru>
4. <https://uslugi.vsopen.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных показателей муниципальных образований [профессиональная база данных]: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/bd_munst/munst.htm
4. Наборы открытых данных Портала открытых данных Российской Федерации [профессиональная база данных]: <https://data.gov.ru/>
5. Реестр государственных и муниципальных учреждений на официальном сайте



для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях:
<https://wciom.ru/database/>

6. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) [Электронный ресурс]: Интернет- портал Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС): <http://www.fedstat.ru/>

7. Справочная правовая система КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru>

8. 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 «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

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

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

- лекции:

1. установочная лекция включает основной материал предмета, дает студентам общие установки на самостоятельное овладение содержанием дисциплины. Лекция такого типа, как правило, носит объяснительный характер. На них лектор обобщает современные представления об изучаемом объекте, акцентирует внимание студентов на нерешенных проблемах, высказывает собственную точку зрения, дает научный прогноз относительно дальнейшего исследования;

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

3. 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;

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

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

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



проблемного изложения материала.

- практические занятия

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

При изучении дисциплины «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» используются кроме представления презентаций по проблематике лекции и тестирования 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 и защита проекта (ПР). Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

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

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

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

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

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения



дисциплины «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

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

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

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

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

Учебные занятия по дисциплине «Основы сервисной деятельности в муниципальных образованиях» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

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	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа	помещение для самостоятельной работы,



обучающихся	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
-------------	---