

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.03.2020

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.13 Сервисная деятельность

Направление подготовки:

09.03.04 «Программная инженерия»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

«Инжиниринг программных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая учебная программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.04 «Программная инженерия», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 №920 (Зарегистрирован в Минюсте России 16.10.2017 № 48546).

Разработчик РПД:

К.С.Н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

О. В. Кораблева
(ФИО)


СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

Н. В. Еремина

Начальник управления по информатизации


(подпись)

В. В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» «20» мая 2020 г. протокол № 9.

Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

С. В. Явон

СОГЛАСОВАНО:

Начальник научно-методического отдела


(подпись)

Н. М. Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 6 от 20.05.2020 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.О.13. Сервисная деятельность

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику ВУЗа).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения	<p>Знает: специфику определения круга задач в рамках поставленной цели и оптимальные способы их решения; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности</p> <p>Умеет: определять круг задач в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы и ограничения, и выбирать оптимальные способы их решения</p> <p>Владет: методами выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	
	ИУК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	<p>Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности</p> <p>Умеет: выявлять ресурсы, необходимые для решения поставленной задачи</p> <p>Владет: методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений</p>	
	ИУК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм	<p>Знает: системный подход в основе исследования сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура</p> <p>Умеет: обосновать технологии реализации сервисной деятельности</p> <p>Владет: методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений</p>	
	ИУК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	<p>Знает: теоретические основы сервисной деятельности</p> <p>Умеет: выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем)</p> <p>Владет: приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности</p>	
	ИУК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	<p>Знает: организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности</p> <p>Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания</p> <p>Владет: разработкой фактора диверсификации сервисной деятельности для устойчивого развития</p>	

Краткое содержание дисциплины:

Теоретические аспекты сервисной деятельности

Исторические аспекты сервисной деятельности
Обслуживание как сервисная система
Работа в контактной зоне
Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности
Регламентация и контроль в сфере сервиса
Организации обслуживания в условиях предприятий сервиса
Новые технологии в сфере услуг
Управление качеством и продвижение услуг

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций, включающих систему знаний, умений и навыков в сфере сервисной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения	Знает: специфику определения круга задач в рамках поставленной цели и оптимальные способы их решения; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности Умеет: определять круг задач в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы и ограничения, и выбирать оптимальные способы их решения Владеет: методами выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности	
	ИУК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности Умеет: выявлять ресурсы, необходимые для решения поставленной задачи Владеет: методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений	
	ИУК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм	Знает: системный подход в основе исследования сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура Умеет: обосновать технологии реализации сервисной деятельности Владеет: методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений	
	ИУК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	Знает: теоретические основы сервисной деятельности Умеет: выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем) Владеет: приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности	
	ИУК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	Знает: организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Владеет: разработкой фактора диверсификации сервисной деятельности для устойчивого развития	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику ВУЗа).

Освоение дисциплины осуществляется в 2 семестре (очная форма обучения), в 2 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Русский язык и культура речи.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Планирование профессиональной карьеры
- Предпринимательская деятельность и бизнес-проектирование

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **Зз.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	66/ 12
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	28 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	38/ 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	42 / 92
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	42 / 92
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	- / 4
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1, 2. Теоретические аспекты сервисной деятельности			4		Семинар-конференция. Выполнение практических заданий.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3, 4, 5.Исторические аспекты сервисной деятельности			6		Семинар-конференция. Выполнение практических заданий.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 3. Работа в контактной зоне	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6, 7, 8.Работа в контактной зоне			6		Семинар-конференция Выполнение практических заданий.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 9, 10, 11.Правовые аспекты сервисной деятельности			6		Семинар-конференция.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2.,	Тема 5. Регламентация и контроль в сфере сервиса	4				Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятель- ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Практическое занятие № 12, 13. Регламентация и контроль в сфере сервиса			4		Семинар-конференция Выполнение практических заданий.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 6. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 14 15, 16. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса			6		Семинар-конференция Выполнение практических заданий.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 7. Управление качеством и продвижение услуг	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 17, 18, 19. Управление качеством и маркетинг услуг			6		Семинар-конференция Выполнение практических заданий.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
	ИТОГО	28	-	38	42	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	8	5	40
Выполнение практических заданий	допускаются все студенты	2	10	20
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	5	10
Подготовка тестовых вопросов	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	15		100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция Выполнение практических заданий	13	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция Выполнение практических заданий.	13	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 3. Работа в контактной зоне	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция Выполнение практических заданий.	14	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	13	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 5. Регламентация и контроль в сфере сервиса	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция Выполнение практических заданий.	13	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 6. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция Выполнение практических заданий.	1	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	Тема 7. Управление качеством и маркетинг услуг	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция Выполнение практических заданий.	13	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов/вопросов для обсуждения к семинарским занятиям
ИТОГО		4	-	8		92		

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	4	5	20
Выполнение практических заданий	допускаются все студенты	3	10	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	5	10
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	10	20
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	13		100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Тесты. - Ключи. - URL: <https://znanium.com/read?id=335952> (дата обращения: 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 2843 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358379> (дата обращения: 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный.
3. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Сервисная деятельность" : для обучающихся направлений подгот. 15.03.02 "Технол. машины и оборудование", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело", 51.03.03 "Соц.-культур. деятельность", 54.03.03 "Искусство костюма и текстиля" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. деятельность" ; сост. О. В. Кораблева. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 873 КБ, 82 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_SVDb_V_28.12.2017.pdf (дата обращения: 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по направлению "Специалисты сервиса", для сред. проф. образования по направлениям "Сервис", "Соц.-культур. деятельность" / В. Г. Велединский. - Москва : КноРус, 2010. - 175 с. - Прил. - ISBN 978-5-406-00222-3 : 97-02. - Текст : непосредственный.
5. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по специальности и направлению "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010. - 304 с. : ил., табл. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Прил. - ISBN 978-5-7695-7493-1 : 352-00. - Текст : непосредственный.
6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=357472> (дата обращения: 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005710-1. - 978-5-16-10121407. - Текст : электронный.

Нормативные правовые документы

7. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 № 51-ФЗ : [принят Гос. Думой 21 октября 1994 г.]. - Текст : электронный //КонсультантПлюс: сайт. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
8. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996 № 14-ФЗ : [принят Гос. Думой 22 декабря 1995 г.]. - Текст : электронный //КонсультантПлюс: сайт. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
9. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 : (последняя ред.) //КонсультантПлюс: сайт. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2020).

10. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь :дата введения 2013-01-01. – Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. - URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
11. ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования :дата введения 2015-11-01.– Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. - URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
12. ГОСТ Р 52113-2014.Услуги населению. Номенклатура показателей качества :дата введения 2016-01-01. – Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. - URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
13. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения :дата введения 2014-01-01.– Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. - URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 15.04.2020).

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.04.2020). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU :информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 15.04.2020). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 15.04.2020). - Текст : электронный.
4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 15.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления

учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты

восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (вопросы для обсуждения)

Семинарское занятие 1, 2. Теоретические аспекты сервисной деятельности

Темы докладов/сообщений:

1. Сущность и основные понятия сервисной деятельности
2. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности
3. Классификации услуг и сервисной деятельности
4. Диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными и религиозными традициями

Семинарское занятие 3, 4, 5. Исторические аспекты сервисной деятельности

Темы докладов/сообщений:

1. Эволюция сервисной деятельности за рубежом
2. Специфика развития сервисной деятельности в России
3. История кооперативного движения в России
4. Факторы развития сервисной деятельности за рубежом и в России
5. Современные стратегии сервисной деятельности
6. Примеры для подражания

Семинарское занятие 6, 7, 8. Работа в контактной зоне

Темы докладов/сообщений:

1. Понятие и виды контактной зоны
2. Этапы и задачи работы в контактной зоне
3. Психологические аспекты работы в контактной зоне
4. Эстетические аспекты работы в контактной зоне
5. Этикет и культура работы в контактной зоне
6. Работа с жалобами и конфликтами
7. Профилактика жалоб

Семинарское занятие 9, 10, 11. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности

Темы докладов/сообщений:

1. Источники и основания правовых отношений в сфере сервиса

2. Правила оказания услуг в сфере туризма
3. Правила оказания услуг в сфере гостеприимства
4. Правила оказания услуг в сфере общественного питания
5. Правила оказания услуг в сфере бытового обслуживания
6. Правила оказания услуг в сфере торговли
7. Правила оказания услуг в сфере информационного сервиса и связи
8. Правила оказания услуг в сфере легкой промышленности
9. Правила оказания услуг в сфере сервиса транспортных средств
10. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания

Семинарское занятие 12, 13. Регламентация и контроль в сфере сервиса

Темы докладов/сообщений:

1. Государственные стандарты в сфере сервиса (по отраслям)
2. Сертификация в сфере сервиса
3. Лицензирование в сфере сервиса
4. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя

Семинарское занятие 14, 15, 16. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса

Темы докладов/сообщений:

1. Обслуживание как система
2. Задачи сервисной организации и жизненный цикл услуги
3. Основные формы обслуживания
4. Принципы организации и задачи сервиса
5. Основные формы организации системы сервиса
6. Технологии организации сервисной деятельности
7. Основные правила обслуживания потребителей
8. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса
9. Примеры для подражания

Семинарское занятие 17, 18, 19. Управление качеством и маркетинг услуг

Темы докладов/сообщений:

1. Понятие и сущность качества услуг
2. Стратегии и тактика качественного сервиса
3. Базовые стратегии сервиса
4. Критерии качественного сервиса
5. Мониторинг качества сервиса
6. Маркетинг услуг
7. Продвижение услуг на рынке

8.1.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Индивидуальные задания

Практическое задание № 1. (к семинарскому занятию 3)

Напишите эссе на тему «Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса».

Практическое задание № 2. (к семинарскому занятию 5)

Охарактеризуйте основные этапы, условия, факторы и специфику развития сервиса в России и за рубежом.

Практическое задание № 3. (к семинарскому занятию 7)

Составьте схему организации работы в контактной зоне: этапы, задачи, проблемы и способы их решения.

Практическое задание № 4. (к семинарскому занятию 8)

Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Вайнцвейг А. Безупречный сервис. Чтобы каждый клиент чувствовал себя королем. М.: Добрая книга, 2006.

Практическое задание №5.(к семинарскому занятию 13)

Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Заполните таблицу.

Законодательство РФ о защите прав потребителей

	Права потребителей	Механизм их реализации
1.	Просвещение в области защиты прав потребителей.	обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действий по защите этих прав.
2.	Информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах).	
3.	Безопасность товаров (работ, услуг).	
4.	Свободный выбор товаров (работ, услуг).	

Практическое задание № 6. (к семинарскому занятию 16)

Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Шоул Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Бизнес Букс, 2017.

Практическое задание № 7. (к семинарскому занятию 18)

Проанализируйте причины и последствия проблем функционирования предприятий сервиса. Заполните таблицу.

Управление качеством услуг на предприятиях сервиса

Проблема	Причины	Последствия	Управление
Проблема сегментации по выгодам – расхождение в ожиданиях потребителей и реакции производителя	Обсуждая одни и те же компоненты услуги стороны говорят на «разных языках» поэтому фирма имеет ложные представления о предпочтениях потребителей	Разное понимание и толкование составляющих полноценного обслуживания обнаружится позже, и клиент будет чувствовать себя обманутым. Это негативно отразится на его отношениях с фирмой -	Тщательное изучение предпочтений потребителей с выделением особенностей каждого сегмента. Составление программы стимулирования с учетом требований и пожеланий
Проблема позиционирования – руководители знают, чего хотят их потребители, но не способны или не желают удовлетворить эти потребности			
Оказанная услуга не соответствует рабочим спецификациям			
Услуга в реальном исполнении не соответствует обещаниям			

Ожидания потребителей в отношении приобретаемой услуги не оправдались			
---	--	--	--

Практическое задание № 8.*(к семинарскому занятию 19)*

Проведите маркетинговое экспресс-исследование соотношения потребления товаров и сервисных услуг своей семьи за неделю (месяц). Технология этого исследования включает в себя следующие этапы: создание таблицы из трех колонок.

В первой колонке укажите дату потребления (покупки) товара или услуги, *во второй* — название и стоимость приобретенного товара и, наконец, *в третьей* — название и стоимость сервисной услуги; сравнение сведений в абсолютных числах и процентных отношениях; наглядное отображение полученных данных в форме графика; анализ полученных результатов; подготовка аналитического материала к семинарскому занятию.

Практическое задание № 9.*(к семинарскому занятию 19)*

Используя знания о факторах и элементах динамики поведения потребителей, определите, что является для вас доминантным в потреблении товаров и услуг. Что для вас наиболее значимо в приобретении того или иного товара или услуги: семья, референтная группа, социальный статус, возраст, жизненный опыт. Проранжируйте факторы.

Групповые задания

Практическое задание № 1.*(к семинарскому занятию 2)*

Проведите классификацию услуг (видов сервисной деятельности) по следующим основаниям (приведите примеры):

- По предмету деятельности
- По степени капитальных вложений
- По уровню материальных затрат
- По сложности технологии выполнения услуг
- По месту в инфраструктуре экономики
- По обязательности присутствия клиента
- По степени правовой и нормативной регламентации
- По назначению
- По степени комплексности

Практическое задание № 2.*(к семинарскому занятию 7)*

Выделите и охарактеризуйте основные психологические особенности различных типов потребителя. Подберите адекватные тактики взаимодействия.

Практическое задание № 3.*(к семинарскому занятию 17)*

Проанализируйте какие подходы к осуществлению сервиса применяются в упоминаемых компаниях. Охарактеризуйте данные компании со стороны этичности ведения бизнеса. Что определяет их репутацию в бизнесе?

Кейс 1. Интернет-магазин

По воспоминанию клиента... Года 3-4 назад покупал через интернет дивайс за порядка 900 EUR. Пришла пустая коробка. Обнаружилось это уже дома и меня вполне могли отправить, но магазин предпочел отнестись как положено - выслали бесплатно еще раз уже полную коробку. Было это в одной из стран EU.

Кейс 2. Ателье как пример современного сервиса

Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например: простая и примитивная проблема - заметить молнию в джинсах на новую. В таких случаях приходится обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного дела. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда.

Далеко за примером ходить не пришлось. Ателье ООО «Славянка» - Славянский бульвар, дом 11, корпус 1. При получении «обновленных» джинсов, выяснилось, что все молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень неопрятно и ходить в них было нельзя.

Очень интересна была реакция «профессионалов» из ателье ООО «Славянка». Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Получалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник (вероятно директор) убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани.

Ателье пыталось доказать, что все нормально. Деньги получены, молния вставлена «на прежнее место», и клиент должен быть доволен. Фактически ателье ООО «Славянка» пыталась реализовать «некий подход» к осуществлению сервиса. И на все замечания, что в такой одежде ходить нельзя практически не реагировали - все вшито, как надо. А как же «клиент всегда прав»?

8.1.3. Типовые темы докладов, рефератов, презентаций

Темы докладов, рефератов, презентаций

1. Ведущие компании России в сфере сервиса.
2. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
3. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
4. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
5. Культура работника сферы сервиса.
6. Понятие о жалобе. Способы разрешения конфликта.
7. Стандартизация и сертификация в сфере услуг.
8. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России.
9. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
10. Эволюция сервисной деятельности за рубежом.
11. Исторические этапы развития сервисной деятельности в США.
12. Специфика и развитие сервисной деятельности в России.
13. Особенности сервиса в индустриальном обществе.
14. Особенности сервиса в постиндустриальном обществе.
15. Развитие сферы сервиса в России.
16. Место сферы сервиса в структуре современной российской экономики.
17. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов.
18. Жизненный цикл услуги.
19. Роль государства в регулировании сферы сервиса.
20. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
21. Организация работы «контактной зоны».
22. Психологические аспекты работы в контактной зоне.
23. Эргономические и эстетические аспекты оформления сервисного предприятия.
24. Организационная структура сервисного предприятия.
25. Качество и безопасность услуг как проблемы стандартизации.
26. Понятие «Качество услуг» и его показатели.

27. Стратегии управления качеством услуг.
28. Ассортиментная политика в сфере сервиса.
29. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
30. Гостиничный сервис: традиции и инновационные технологии.
31. Туристический сервис: традиции и инновационные технологии.
32. Ресторанный сервис: традиции и инновационные технологии.
33. Анимационный сервис: традиции и инновационные технологии.
34. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности.
35. Становление и развитие ресторанного сервиса.
36. Транспортные услуги: история и перспективы развития.
37. Услуги сферы ЖКХ: история и современность.
38. Образовательные услуги: история и современность.
39. Медицинские услуги: история и современность.
40. Социальные услуги: история и современность.
41. Ритуальные услуги: история и современность.
42. Бытовые услуги: история и современность.
43. Услуги в сфере красоты и здоровья: история и современность.
44. Услуги в сфере физкультуры и спорта: история и современность.
45. Почтовые услуги и услуги доставки: история и современность.
46. Франчайзинг как форма продвижения бренда в сфере сервиса.
47. Мерчандайзинг как средство продвижения товаров и услуг.
48. Мировой рынок услуг: основные характеристики.
49. Конкурентоспособность услуг.
50. PR, маркетинг услуг (по сферам).

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный зачет: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования (очная и заочная формы обучения).

Типовые тестовые вопросы к дифференцированному зачету (УК-2: ИУК-2.1., ИУК-2.2., ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.)

1. К мероприятиям по стимулированию сбыта, направленным на потребителя, НЕ относят:
 1. скидки с цены;
 2. премии;
 3. распространение купонов;
 4. бесплатные образцы товаров
 5. нет правильного ответа
2. Какие критерии являются определяющими при выборе поставщика?
 1. цена и качество;
 2. скидки и доступность информации;
 3. принадлежность к одной отрасли
3. Что из перечисленного относят к прямым методам изучения рынка?
 1. контакты с поставщиками;
 2. технические справочники;
 3. опрос экспертов
4. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
 1. жилищно-коммунальные услуги
 2. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги
 3. научно-исследовательские услуги
5. Что из нижеперечисленного не относится к предпродажному обслуживанию?
 1. разработка каталогов и прейскурантов;

2. доставка товара к месту продажи;
 3. распаковка и расконсервация;
 4. подготовка товара к продаже;
6. Что включает в себя коммерческая работа по выявлению источников ресурсов услуг?
1. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию по низким ценам;
 2. поиск поставщиков товаров, предлагающих конкурентоспособную продукцию высокого качества, разнообразного ассортимента по приемлемым ценам;
 3. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию высокого качества по высоким ценам;
 4. поиск поставщиков товаров, предлагающих новую продукцию.
7. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
1. нормативное время
 2. ресурсное время
 3. время обслуживания
8. Что такое «широта» ассортимента?
1. количество товарных единиц в товарной группе;
 2. бесперебойное наличие в продаже товаров, предусмотренных ассортиментным перечнем в течение определенного времени;
 3. соответствие фактического наличия товара на торговом предприятии разработанному ассортиментному перечню;
 4. количество товарных групп и подгрупп, входящих в ассортиментный перечень.
9. Какого вида сервиса НЕ существует?
1. предпродажный;
 2. послепродажный;
 3. внутрипродажный;
 4. все вышеперечисленные варианты верны
10. Под сроком оказания услуг понимается:
1. время на подготовительные работы
 2. время на производство услуг
 3. время от приема заказа до момента выдачи
11. Услуга обладает следующими качествами:
1. способность к хранению и транспортировке
 2. неотделимость от своего источника
 3. неизменностью качества
12. Одно из существенных отличий услуги от товара:
1. различие мест хранения
 2. более высокая стоимость
 3. совмещение производства и потребления
13. Отличительными особенностями услуг являются:
1. несохраняемость услуг
 2. незабываемость услуг
 3. неразрывность производства и потребления услуги
14. К некоммерческим услугам относят:
1. услуги организаций общественного питания
 2. услуги предприятий туризма и отдыха
 3. услуги благотворительных фондов
15. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
1. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
 2. поиск информации, осознание потребности, оценка вариантов, решение о покупке
 3. осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.