

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фёдорова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.02.2018 11:00
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 «Социально-культурная деятельность»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Сервисная деятельность»

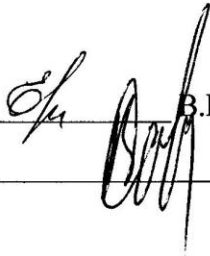
для обучающихся направления подготовки

15.03.02 «Технологические машины и оборудование»
направленности (профиля) «Бытовые машины и приборы»

Тольятти 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» (утвержденный Приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. N 1170).

Составил - к.с.н., доцент О.В.Кораблева

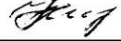
Согласовано Директор научной библиотеки _____  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации _____ В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурная деятельность»

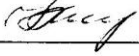
Протокол № 9 от «25» 05 2017 г.

Заведующий кафедрой _____ д.с.н., доцент С.В.Явон
(подпись)

Согласовано начальник учебно-методического отдела _____  Н.М.Шемендюк

Рабочая учебная программа по дисциплине «Сервисная деятельность» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» направленности (профиля) «Бытовые машины и приборы» решением Президиума Ученого совета.

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М.Шемендюк
28.06.2018 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю, междисциплинарному курсу), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины является формирование представлений о сущности, видах, эволюции сервиса как сферы профессиональной деятельности, а также теоретических, психологических, правовых и организационных аспектах сервисной деятельности.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанных направлений подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- обслуживание технологического оборудования для реализации производственных процессов;
- наладка, настройка, регулирование и опытная проверка технологического оборудования и программных средств;
- проверка технического состояния и остаточного ресурса технологического оборудования, организация профилактических осмотров и текущего ремонта.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Направление подготовки
1	2	3
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	15.03.02 «Технологические машины и оборудование»
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию	15.03.02 «Технологические машины и оборудование»

1.5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p>Знает: ОК-6, ОК-7 историю развития сервиса; виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные психологические особенности потребителя, психологию общения и требования профессиональной этики сервисной деятельности; теорию организации обслуживания; основы контроля качества сервиса; параметры технологических процессов и используемых ресурсов; правила и современные методы обслуживания заказчика;</p>	<p>лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование, дискуссия тестирование, защита реферата, практическое задание</p>

нормативные документы о качестве, стандартизации и сертификации товаров и услуг		
Умеет: ОК-6, ОК-7 соблюдать правила обслуживания заказчика, учитывать психологию общения и требования профессиональной этики сервисной деятельности; применять правила, современные формы и методы обслуживания потребителя; выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<i>практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа</i>	<i>защита реферата, практическое задание</i>
Имеет практический опыт: ОК-6, ОК-7 диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; работы в контактной зоне; контроля качества процесса сервиса	<i>практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа</i>	<i>практическое задание</i>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части учебного плана направлений подготовки.

Ее освоение осуществляется в 5 семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Последующие дисциплины	
1	Функционирование систем управления качеством в сервисе	ПК-12
2	Сервисное обслуживание БМП	ПК-13, ПК-14

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

4.

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	108 ч.	108 ч.
Зачетных единиц	3 з.е.	3 з.е.
Лекции (час)	18	4
Практические (семинарские) занятия (час)	28	8
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	62	92
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	Диф.зачет, 5/27	Диф.зачет, 5/9

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

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час		Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности Основное содержание <ol style="list-style-type: none"> 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 	3/-/1	3/-/1		10/-/14	<i>устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания</i>
2	Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности <ol style="list-style-type: none"> 1. Эволюция сервисной деятельности за рубежом 2. Специфика развития сервисной деятельности в России 	3/-/-	4/-/1		10/-/15	<i>устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания</i>
3	Тема 3. Работа в контактной зоне Основное содержание <ol style="list-style-type: none"> 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 речи работника контактной зоны 6. Работа с жалобами и конфликтами 	4/-/1	7/-/2		14/-/21	<i>устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания</i>
4	Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности	4/-/1	7/-/2		14/-/21	<i>устный опрос, подготовка</i>

	Основное содержание 1. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя 2. Правила оказания услуг (по отраслям)					докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
5	Тема 5. Организации обслуживания в условиях предприятий сервиса 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. Основные правила обслуживания потребителей 7. Качество услуг	4/-1	7/-2		14/-21	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
	Итого	18/-4	28/-8		62/-92	
	Промежуточная аттестация по дисциплине					Диф. зачет

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1, 2 «Теоретические и исторические аспекты сервисной деятельности»	4/-1	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
2	Занятие 3, 4 «Эволюция и специфика сервисной деятельности за рубежом и в России»	4/-1	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
3	Занятие 5, 6 «Организация работы в контактной зоне: психологические аспекты»	4/-2	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
4	Занятие 7, 8 «Организация работы в контактной зоне: эргономические и эстетические аспекты»	4/-1	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
5	Занятие 9, 10 «Правовые аспекты сервисной деятельности»	4/-1	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
6	Занятие 11, 12 «Стандартизация сервисной деятельности (по отраслям)»	4/-1	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов, собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания
7	Занятие 13, 14 «Организации обслуживания в условиях	4/-1	устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, рефератов,

	предприятий сервиса»		<i>собеседование, эссе, тест, индивидуальные задания</i>
	Итого	28/-/8	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента направления подготовки

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК-6	Освоение теоретического материала; подготовка реферата, доклада, тестовых вопросов; выполнение индивидуального задания	<i>конспект, реферат, доклад, тест, индивидуальное задание</i>	<i>собеседование, индивидуальная работа, тест</i>	40/-/60
ОК-7	Освоение теоретического материала; подготовка реферата, доклада, тестовых вопросов; выполнение индивидуального задания	<i>конспект, реферат, доклад, тест, индивидуальное задание</i>	<i>собеседование, индивидуальная работа, тест</i>	22/-/32
				62/-/92

Литература: 8-10

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

1. Ведущие компании России в сфере сервиса.
2. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
3. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и потребителя.
4. Культура сервиса.
5. Способы разрешения конфликта в сервисной деятельности.
6. Стандартизация и сертификация в сфере услуг.
7. Управление качеством услуг.
8. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России.
9. Теория и практика сервиса с учетом национальных и 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. Ассортиментная политика в сфере сервиса.
27. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
28. Гостиничный сервис: традиции и инновационные технологии.
29. Туристический сервис: традиции и инновационные технологии.
30. Ресторанный сервис: традиции и инновационные технологии.
31. Анимация как вид сервиса: традиции и инновационные технологии.
32. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности.
33. Становление и развитие ресторанного сервиса.
34. Транспортные услуги: история и перспективы развития.
35. Услуги сферы ЖКХ: история и современность.
36. Образовательные услуги: история и современность.
37. Медицинские услуги: история и современность.
38. Социальные услуги: история и современность.
39. Ритуальные услуги: история и современность.
40. Бытовые услуги: история и современность.
41. Услуги в сфере красоты и здоровья: история и современность.
42. Услуги в сфере физкультуры и спорта: история и современность.
43. Почтовые услуги: история и современность.
44. Становление и развитие таймшерных услуг.
45. Дилерство как разновидность посреднических услуг.
46. Франчайзинг как форма продвижения бренда в сфере сервиса.
47. Мерчандайзинг как средство продвижения товаров и услуг.
48. Мировой рынок услуг: основные характеристики.

Рекомендуемая литература: 8-10

Вопросы для самоконтроля

1. Сущность и основные понятия сервисной деятельности
2. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности
3. Классификации услуг и сервиса
4. Гостиничный сервис.
5. Сервисные услуги в туризме.
6. Питание в системе сервисных услуг.
7. Понятие «социально-культурный сервис».
8. Досуговые услуги.
9. Сфера бытового обслуживания населения.
10. Посреднические услуги.
11. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
12. Сервис с учетом национальных особенностей обслуживания.
13. Сервис с учетом природно-климатических особенностей обслуживания.
14. Влияние демографических особенностей населения на сервис.
15. Компактный тип рынка услуг.
16. Дисперсный тип рынка услуг.
17. Региональная конъюнктура рынка услуг.
18. Услуги и жизнедеятельность людей в различные исторические эпохи.
19. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

20. Сущность понятия сервисизации экономики.
21. Специфика развития сервиса в России.
22. Основные этапы развития сервиса в России.
23. Структура и развитие сферы сервиса в современной России.
24. Основные тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития.
25. Наиболее перспективные, на ваш взгляд, направления развития сервисной деятельности.
26. Понятие и виды контактной зоны
27. Этапы и задачи работы в контактной зоне
28. Психологические аспекты работы в контактной зоне
29. Эстетические аспекты работы в контактной зоне
30. Этикет и культура речи работника контактной зоны
31. Работа с жалобами и конфликтами
32. Структура законодательства в сфере сервиса
33. Основные понятия в сфере защиты прав потребителей
34. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя
35. Перечень Правил оказания услуг (по отраслям)
36. Основное содержание Правил оказания услуг (по отраслям)
37. Стандартизация сервисной деятельности (по отраслям)
38. Обслуживание как сервисная система. Основное содержание SERVUCTION модели.
39. Понятие «Жизненный цикл услуги» и соответствующие задачи сервисной организации.
40. Основные формы обслуживания.
41. Принципы организации и задачи сервиса.
42. Основные формы организации системы сервиса.
43. Основные правила обслуживания потребителей.
44. Понятие «Качество услуг» и его показатели.
45. Показатели назначения как показатели качества услуг.
46. Показатели безопасности как показатели качества услуг.
47. Показатели надежности как показатели качества услуг.
48. Показатели профессионального уровня персонала как показатели качества услуг.
49. Показатели социального назначения как показатели качества услуг.
50. Показатели эстетические показатели как показатели качества услуг.
51. Показатели информативности как показатели качества услуг.
52. Методы контроля и оценки показателей качества услуг.

Индивидуальные задания

1. **Практическое задание 1.** 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.
2. **Практическое задание 2.** Напишите эссе на тему «Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса».
3. **Практическое задание 3.** Охарактеризуйте основные этапы, условия, факторы и специфику развития сервиса в России и за рубежом.
4. **Практическое задание 4.** Используя знания о факторах и элементах динамики поведения потребителей, выявите, 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, жизнен
5. **Практическое задание 5.** Составьте схему организации работы в контактной зоне: этапы, задачи, проблемы и способы их решения.

6. **Практическое задание 6.** Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006
7. **Практическое задание 7.** Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Вайнцвейг А. Безупречный сервис. Чтобы каждый клиент чувствовал себя королем. М.: Добрая книга, 2006
8. **Практическое задание 8.** 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

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Просвещение в области защиты прав потребителей. Информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах). Безопасность товаров (работ, услуг). Свободный выбор товаров (работ, услуг). | <p>обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а так же посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действий по защите этих прав.</p> |
|---|--|

9. Практическое задание 9: заполните таблицу: «Управление качеством 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			

Рекомендуемая литература: 8-10

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Иновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
---	----------------------	--

умений и практического опыта		
Разбор конкретных ситуаций		Занятие 13. «Организационные аспекты обеспечения качества сервисной деятельности»
Слайд-лекции	Тема 1. «Теоретические аспекты сервисной деятельности»	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к дифференцированному зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий, подготовку к промежуточной аттестации дифференцированному зачету.

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация дифференцированный зачет.

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6-8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Содержание заданий для практических занятий

Темы докладов и рефератов

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 речи работника сферы сервиса.
6. Способы разрешения конфликта. Понятие о жалобе.
7. Стандартизация и сертификация в сфере услуг.
8. Управление качеством услуг.
9. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России.
10. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
11. Эволюция сервисной деятельности за рубежом.
12. Исторические этапы развития сервисной деятельности в США.
13. Специфика и развитие сервисной деятельности в России.
14. Особенности сервиса в индустриальном обществе.
15. Особенности сервиса в постиндустриальном обществе.
16. Развитие сферы сервиса в России.
17. Место сферы сервиса в структуре современной российской экономики.
18. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов.
19. Жизненный цикл услуги.
20. Роль государства в регулировании сферы сервиса.
21. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
22. Организация работы «контактной зоны».
23. Психологические аспекты работы в контактной зоне.
24. Эргономические и эстетические аспекты оформления сервисного предприятия.
25. Организационная структура сервисного предприятия.
26. Качество и безопасность услуг как проблемы стандартизации.
27. Ассортиментная политика в сфере сервиса.
28. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
29. Гостиничный сервис: традиции и инновационные технологии.
30. Туристический сервис: традиции и инновационные технологии.
31. Ресторанный сервис: традиции и инновационные технологии.
32. Анимация как вид сервиса: традиции и инновационные технологии.
33. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности.
34. Становление и развитие ресторанного сервиса.
35. Транспортные услуги: история и перспективы развития.
36. Услуги сферы ЖКХ: история и современность.
37. Образовательные услуги: история и современность.
38. Медицинские услуги: история и современность.
39. Социальные услуги: история и современность.
40. Ритуальные услуги: история и современность.
41. Бытовые услуги: история и современность.
42. Услуги в сфере красоты и здоровья: история и современность.
43. Услуги в сфере физкультуры и спорта: история и современность.
44. Почтовые услуги: история и современность.
45. Франчайзинг как форма продвижения бренда в сфере сервиса.
46. Мерчандайзинг как средство продвижения товаров и услуг.
47. Мировой рынок услуг: основные характеристики.

Вопросы для обсуждения

1. Сущность и основные понятия сервисной деятельности
2. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности
3. Классификации услуг и сервиса
4. Гостиничный сервис.
5. Сервисные услуги в туризме.

6. Питание в системе сервисных услуг.
7. Понятие «социально-культурный сервис».
8. Досуговые услуги.
9. Сфера бытового обслуживания населения.
10. Посреднические услуги.
11. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
12. Сервис с учетом национальных особенностей обслуживания.
13. Сервис с учетом природно-климатических особенностей обслуживания.
14. Влияние демографических особенностей населения на сервис.
15. Компактный тип рынка услуг.
16. Дисперсный тип рынка услуг.
17. Региональная конъюнктура рынка услуг.
18. Услуги и жизнедеятельность людей в различные исторические эпохи.
19. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
20. Сущность понятия сервисизации экономики.
21. Специфика развития сервиса в России.
22. Основные этапы развития сервиса в России.
23. Структура и развитие сферы сервиса в современной России.
24. Основные тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития.
25. Наиболее перспективные, на ваш взгляд, направления развития сервисной деятельности.
26. Понятие и виды контактной зоны
27. Этапы и задачи работы в контактной зоне
28. Психологические аспекты работы в контактной зоне
29. Эстетические аспекты работы в контактной зоне
30. Этикет и культура речи работника контактной зоны
31. Работа с жалобами и конфликтами
32. Структура законодательства в сфере сервиса
33. Основные понятия в сфере защиты прав потребителей
34. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя
35. Перечень Правил оказания услуг (по отраслям)
36. Основное содержание Правил оказания услуг (по отраслям)
37. Стандартизация сервисной деятельности (по отраслям)
38. Обслуживание как сервисная система. Основное содержание SERVUCTION модели.
39. Понятие «Жизненный цикл услуги» и соответствующие задачи сервисной организации.
40. Основные формы обслуживания.
41. Принципы организации и задачи сервиса.
42. Основные формы организации системы сервиса.
43. Основные правила обслуживания потребителей.
44. Понятие «Качество услуг» и его показатели.
45. Показатели назначения как показатели качества услуг.
46. Показатели безопасности как показатели качества услуг.
47. Показатели надежности как показатели качества услуг.
48. Показатели профессионального уровня персонала как показатели качества услуг.
49. Показатели социального назначения как показатели качества услуг.
50. Показатели эстетические показатели как показатели качества услуг.
51. Показатели информативности как показатели качества услуг.
52. Методы контроля и оценки показателей качества услуг.

Групповые задания

1. Практическое задание 1. 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

2. Практическое задание 2. Выделите и охарактеризуйте основные психологические особенности различных типов потребителя.

3. Практическое задание 3. 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 пробле-мами. Например: простая и примитивная проблема - заметить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. 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 (веро-ятно 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 направлено пыталось доказать, что все нормально. Деньги получены, молния вставлена «на прежнее место», и клиент может убираться вон. 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»?

Индивидуальные задания

1. **Практическое задание 1.** 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.
2. **Практическое задание 2.** Используя знания о факторах и элементах динамики поведения потребителей, выявите, 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, жизненная необходимость.

3. **Практическое задание 3.** Охарактеризуйте специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в форме эссе «Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса».
4. **Практическое задание 4.** Охарактеризуйте основные этапы, условия, факторы и специфику развития сервиса в России и за рубежом.
5. **Практическое задание 5.** Составьте схему организации работы в контактной зоне: этапы, задачи, проблемы и способы их решения.
6. **Практическое задание 6.** Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Вайнцвейг А. Безупречный сервис. Чтобы каждый клиент чувствовал себя королем. М.: Добрая книга, 2006
7. **Практическое задание 7.** 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 во-просов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а так же 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).	

8. **Практическое задание 8.** Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006

9. **Практическое задание 9.** Заполните таблицу: «Управление качеством 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			

Лабораторные работы *учебным планом не предусмотрены*

Контрольная работа *учебным планом не предусмотрена*

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

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля (<i>текущий, промежуточный</i>)	Вид контроля	Количество Элементов (<i>количество вопросов, заданий</i>), шт.
ОК-6	<i>текущий</i>	<i>устный опрос</i>	<i>60</i>
ОК-7	<i>текущий</i>	<i>практические задания</i>	<i>10</i>
ОК-6, ОК-7	<i>промежуточный</i>	<i>тест</i>	<i>60 (полный перечень приведен в ЭИОС)</i>

7.1. Типовые оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: ОК-6, ОК-7 историю развития сервиса; виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные психологические особенности потребителя; теорию организации обслуживания; основы контроля качества сервиса; параметры технологических процессов и используемых ресурсов; правила и современные методы обслуживания заказчика; нормативные документы и качество, стандартизации и сертификации товаров и услуг	1. Как называется работа, выполняемая для удовлетворения нужд потребителей, которая в основном неосвязаема: а) услугой б) производством в) бытовым обслуживанием 2. Какая из функций не относится к непроизводственной сфере: а) распределение и обмен товаров, продуктов, веществ б) преобразование веществ природы с целью их приспособления к человеческим потребностям в) охрана общественного порядка г) формирование общественного сознания 3. Какой из перечисленных принципов не должен быть положен в основу развития сферы услуг: а) максимизация прибыли за счет создания новых потребностей б) услуги должны быть доступны каждому члену общества в) отождествлять сферу услуг с бытовым обслуживанием 4. Под сроком оказания услуг понимается: а) время на подготовительные работы б) время на производство услуг в) время от приема заказа до момента выдачи 5. Из каких процессов состоит процесс оказания услуг: а) прием и выдача услуг заказчику б) принятие заказа, исполнение и выдача заказчику в) производство услуг и контроль качества исполнения 6. При каком из трех возможных исходов конфликтов спор выигрывает один из участников: а) возврат к исходному состоянию

- б) частичное разрешение конфликта
 - в) полное разрешение конфликта.
7. Каковы специфические особенности общения в сфере обслуживания:
- а) продавец и покупатель предстают друг перед другом как обезличенные фигуры
 - б) необходимо достигать взаимопонимания с посетителями
 - в) необходимо проявлять высокую культуру общения
8. Что подразумевается под эстетикой заказов:
- а) это красивый внешний вид изделий
 - б) это организация пространства окружающего заказчика
 - в) это этический облик работников обслуживания
9. Что подразумевается под понятием «высокое качество» услуг:
- а) превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагал
 - б) удовлетворение потребности потребителя за установленную цену
 - в) удовлетворение ожиданий потребителя за высокую цену
10. Какой этап не включается в методику выявления относительного качества услуг:
- а) оценка важнейших с точки зрения потребителя критериев
 - б) выявление критериев, которые приводят к приобретению услуг
 - в) выявление ценового предпочтения
1. Охарактеризуйте основные этапы, условия, факторы и специфику развития сервиса в России и за рубежом.
2. Проведите классификацию услуг (видов сервисной деятельности) по следующим основаниям:
- ▲ 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
3. Назовите и охарактеризуйте основные тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития.
4. Назовите и охарактеризуйте наиболее перспективные, на ваш взгляд, направления развития сервисной деятельности. Обоснуйте ответ.
5. Охарактеризуйте специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в форме эссе.

Умеет: ОК-6, ОК-7
 соблюдать правила обслуживания заказчика, учитывать психологию общения и требования профессиональной этики сервисной деятельности; применять правила, современные формы и методы обслуживания потребителя; выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя; работать в контактной зоне, консультировать потребителя;

1. Выделите и охарактеризуйте основные психологические особенности потребителя.
2. Составьте схему организации работы в контактной зоне: этапы, задачи, проблемы и способы их решения.
3. Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Заполните таблицу: «Законодательство РФ о защите прав потребителей».

осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
Имеет практический опыт: ОК-6, ОК-7 контроля качества процесса сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заполните таблицу: «Управление качеством на предприятиях сервиса», включая проблемы, их причины, следствия и методы управления 2. Охарактеризуйте критерии качества процесса сервиса, подберите адекватные методы контроля качества процесса сервиса

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- 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 (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Список нормативных правовых документов:

1. Гражданский кодекс РФ. Часть первая [Электронный ресурс] : от 30.11.94 №51-ФЗ : (ред. от 05.05.2014) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

2. Гражданский кодекс РФ. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 21.07.2014) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федер. закон от 07.02.1992 № 2300-1 : (ред. от 03.07.2016) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
4. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-iso-9000-2011>.
5. ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-11-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.
6. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>.
7. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]. - Введ. 2014-01-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>.

Список основной литературы:

8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: 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 Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 173 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>
9. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / С. Л. Калачев под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 283 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
10. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Сервисная деятельность" [Электронный ресурс] : 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 Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 873 КБ, 82 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>

Список дополнительной литературы:

11. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - М. : Кнорус, 2012. - 176 с.
12. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/>
13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 208 с.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

1. ГОСТы и нормативы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gost.ru/>. - Загл. с экрана.
2. Деловой квартал [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: www.apress.ru/. - Загл. с экрана.
3. Интернет и Право [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.internet-law.ru/. - Загл. с экрана.
4. Маркетинг в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: www.dis.ru/. - Загл. с экрана.

5. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: www.elibrary.ru/. - Загл. с экрана.
6. Помощь по ГОСТам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gosthelp.ru/. - Загл. с экрана.
7. Росстандарт. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gost.ru/. - Загл. с экрана.
8. Русский фокус [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: www.russianfocus.ru/. - Загл. с экрана.
9. Социальная сеть профессиональных контактов гильдии маркетологов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.marketologi.ru/. - Загл. с экрана.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.consultant.ru/. - Загл. с экрана.
11. Эксперт [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: www.expert.ru/. - Загл. с экрана.
12. Киберленинка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>. - Загл. с экрана.

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

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	WindowsXP/7	Операционная система	Подготовка и презентация докладов и рефератов
2	MS Word	Текстовый редактор Майкософт	Подготовка и презентация докладов и рефератов
3	Internet Explorer	Интернет-браузер	Подготовка и презентация докладов и рефератов

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором	ноутбук «SAMSUNG» с пакетом прикладных программ MS Office экран для демонстрации слайдов.

11. Примерная технологическая карта дисциплины «Сервисная деятельность»

Институт туризма, дизайна и социальных технологии
кафедра «Социально-культурная деятельность»
преподаватель - _____

направление подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» направленности (профиля) «Бытовые машины и приборы»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. неделя
				Сентябрь (февраль)				Октябрь (март)				Ноябрь (апрель)				Декабрь (май)				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1																				
1.1	Активная работа на практическом занятии	7	До 10		+		+		+				+		+		+		+	
1.2	Промежуточное тестирование	1	До 10								+									
2																				
2.1	Составление тестовых вопросов	1	До 10												+					
2.2	Защита реферата	1	До 10																+	
	Диф. зачет																		+	

Примечание:

1. Разъяснения студентам по применению технологической карты даны в разделе 6 «Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины» рабочей учебной программы.
2. Технологическая карта является неотъемлемой частью рабочей учебной программы дисциплины, доводится до сведения обучающихся на первом занятии, для индивидуального ознакомления обучающихся находится в свободном доступе в Электронной библиотечной системе в структуре рабочей программы.

