

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.09.2020

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

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

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б.1.О.13 Сервисная деятельность**

Направление подготовки:

**51.03.03 «Социально-культурная деятельность»**

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

**«Менеджмент социально-культурной деятельности»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**



## 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><b>Знает:</b> специфику определения круга задач в рамках поставленной цели и оптимальные способы их решения; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности</p> <p><b>Умеет:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы и ограничения, и выбирать оптимальные способы их решения</p> <p><b>Владеет:</b> 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><b>Знает:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности</p> <p><b>Умеет:</b> выявлять ресурсы, необходимые для решения поставленной задачи</p> <p><b>Владеет:</b> 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><b>Знает:</b> системный подход в основе исследования сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура</p> <p><b>Умеет:</b> обосновать технологии реализации сервисной деятельности</p> <p><b>Владеет:</b> 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><b>Знает:</b> теоретические основы сервисной деятельности</p> <p><b>Умеет:</b> выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем)</p> <p><b>Владеет:</b> приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности</p>	
	ИУК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	<p><b>Знает:</b> организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности</p> <p><b>Умеет:</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания</p> <p><b>Владеет:</b> 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	<b>Знает:</b> специфику определения круга задач в рамках поставленной цели и оптимальные способы их решения; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности <b>Умеет:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы и ограничения, и выбирать оптимальные способы их решения <b>Владеет:</b> методами выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности	
	ИУК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	<b>Знает:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности <b>Умеет:</b> выявлять ресурсы, необходимые для решения поставленной задачи <b>Владеет:</b> 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	<b>Знает:</b> системный подход в основе исследования сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура <b>Умеет:</b> обосновать технологии реализации сервисной деятельности <b>Владеет:</b> 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	<b>Знает:</b> теоретические основы сервисной деятельности <b>Умеет:</b> выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем) <b>Владеет:</b> приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности	
	ИУК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	<b>Знает:</b> организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности <b>Умеет:</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания <b>Владеет:</b> 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
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>66/ 12</b>
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	28 / 4
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	38/ 8
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>42 / 92</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	42 / 92
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	<b>- / 4</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>

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.	<b>Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности</b>	4				Лекция-визуализация
	<b>Практическое занятие № 1, 2. Теоретические аспекты сервисной деятельности</b>			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.	<b>Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности</b>	4				Лекция-визуализация
	<b>Практическое занятие № 3, 4, 5.Исторические аспекты сервисной деятельности</b>			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.	<b>Тема 3. Работа в контактной зоне</b>	4				Лекция-визуализация
	<b>Практическое занятие № 6, 7, 8.Работа в контактной зоне</b>			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.	<b>Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности</b>	4				Лекция-визуализация
	<b>Практическое занятие № 9, 10, 11.Правовые аспекты сервисной деятельности</b>			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.,	<b>Тема 5. Регламентация и контроль в сфере сервиса</b>	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	Лаборатор- ные работы, час	Практическ ие занятия, час		
ИУК-2.3., ИУК-2.4., ИУК-2.5.	<b>Практическое занятие № 12, 13. Регламентация и контроль в сфере сервиса</b>			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.	<b>Тема 6. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса</b>	4				Лекция-визуализация
	<b>Практическое занятие № 14 15, 16. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса</b>			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.	<b>Тема 7. Управление качеством и продвижение услуг</b>	4				Лекция-визуализация
	<b>Практическое занятие № 17, 18, 19. Управление качеством и маркетинг услуг</b>			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
	<b>ИТОГО</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	



**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
	<b>Итого по дисциплине</b>	<b>15</b>		<b>100 баллов</b>

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.	<b>Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности</b>	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.	<b>Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности</b>	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.	<b>Тема 3. Работа в контактной зоне</b>	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.	<b>Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности</b>	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.	<b>Тема 5. Регламентация и контроль в сфере сервиса</b>	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.	<b>Тема 6. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса</b>	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.	<b>Тема 7. Управление качеством и маркетинг услуг</b>	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
	<b>ИТОГО</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>8</b>		<b>92</b>		

**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
	<b>Итого по дисциплине</b>	<b>13</b>		<b>100 баллов</b>

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 Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 873 КБ, 82 с. - URL: [http://elib.tolgas.ru/publ/Metod\\_SVDb\\_V\\_28.12.2017.pdf](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**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Условия доступа</b>
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**

	<b>Права потребителей</b>	<b>Механизм их реализации</b>
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 действиях 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**

<b>Проблема</b>	<b>Причины</b>	<b>Последствия</b>	<b>Управление</b>
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.