

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Направление подготовки:

**09.03.02 Информационные системы и технологии**

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

**«Информационные системы и технологии»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019 г.

Рабочая учебная программа дисциплины «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии», утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 №926 (Зарегистрирован в Минюсте России 12.10.2017 № 48535).

Разработчик РПД:

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

  
(подпись)

О. В. Кораблева  
(ФИО)

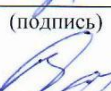
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

  
(подпись)

Н. В. Еремина

Начальник управления по информатизации

  
(подпись)

В. В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» «30» мая 2019 г. протокол № 9.

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

  
(подпись)

С. В. Явон  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник научно-методического отдела

  
(подпись)

Н. М. Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

**Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.**

## АННОТАЦИЯ

## Б.1.О.13. Сервисная деятельность

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

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

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                   | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Основа ние (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.<br>Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связь 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<br><b>Умеет:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы и ограничения, и выбирать оптимальные способы их решения<br><b>Владет:</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<br><b>Умеет:</b> выявлять ресурсы, необходимые для решения поставленной задачи<br><b>Владет:</b> методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений                                                  |                                                   |
|                                                                                                                                                                                  | ИУК-2.3.<br>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<br><b>Умеет:</b> обосновать технологии реализации сервисной деятельности<br><b>Владет:</b> методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений                                                             |                                                   |
|                                                                                                                                                                                  | ИУК-2.4<br>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<br><b>Умеет:</b> выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем)<br><b>Владет:</b> приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности                                                                                                                                                                                              |                                                   |
|                                                                                                                                                                                  | ИУК-2.5<br>Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования                                                                      | <b>Знает:</b> организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности<br><b>Умеет:</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания<br><b>Владет:</b> разработкой фактора диверсификации сервисной деятельности для устойчивого развития                                                                                                                                                     |                                                   |

**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, направленных на развитие навыков разработки и реализации проектов

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                   | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Основа ние (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.<br>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<br><b>Умеет:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы и ограничения, и выбирать оптимальные способы их решения<br><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<br><b>Умеет:</b> выявлять ресурсы, необходимые для решения поставленной задачи<br><b>Владеет:</b> методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений                                                  |                                                   |
|                                                                                                                                                                                  | ИУК-2.3.<br>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<br><b>Умеет:</b> обосновать технологии реализации сервисной деятельности<br><b>Владеет:</b> методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике, выявлению проблем и разработкой решений                                                             |                                                   |
|                                                                                                                                                                                  | ИУК-2.4<br>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<br><b>Умеет:</b> выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем)<br><b>Владеет:</b> приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности                                                                                                                                                                                              |                                                   |
|                                                                                                                                                                                  | ИУК-2.5<br>Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования                                                                      | <b>Знает:</b> организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности<br><b>Умеет:</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания<br><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, 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 **3 з.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<br>(контролируемые)<br>результаты освоения:<br>код формируемой<br>компетенции и<br>индикаторы достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                 | Виды учебной работы |                                 |                                  |                                 | Формы проведения учебной работы                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                     |                                                                            | Контактная работа   |                                 |                                  | Самостоятельн<br>ая работа, час |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                     |                                                                            | Лекции, час         | Лабораторн<br>ые работы,<br>час | Практическ<br>ие занятия,<br>час |                                 |                                                                                                                                             |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                     | Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности                       | 4                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                         |
|                                                                                                                                     | Практическое занятие № 1, 2. Теоретические аспекты сервисной деятельности  |                     |                                 | 4                                |                                 | Семинар-конференция.                                                                                                                        |
|                                                                                                                                     | Самостоятельная работа                                                     |                     |                                 |                                  | 6                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                     | Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности                        | 4                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                         |
|                                                                                                                                     | Практическое занятие № 3, 4, 5.Исторические аспекты сервисной деятельности |                     |                                 | 6                                |                                 | Семинар-конференция.                                                                                                                        |
|                                                                                                                                     | Самостоятельная работа                                                     |                     |                                 |                                  | 6                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                     | Тема 3. Работа в контактной зоне                                           | 4                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                         |
|                                                                                                                                     | Практическое занятие № 6, 7, 8.Работа в контактной зоне                    |                     |                                 | 6                                |                                 | Семинар-конференция                                                                                                                         |
|                                                                                                                                     | Самостоятельная работа                                                     |                     |                                 |                                  | 6                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                     | Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности           | 4                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                         |
|                                                                                                                                     | Практическое занятие № 9, 10, 11.Правовые аспекты сервисной деятельности   |                     |                                 | 6                                |                                 | Семинар-конференция.                                                                                                                        |
|                                                                                                                                     | Самостоятельная работа                                                     |                     |                                 |                                  | 4                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,                                                                                                        | Тема 5. Регламентация и контроль в сфере сервиса                           | 4                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                         |

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

### Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта)

| 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                        |
| Решение практических задач                               | допускаются все студенты   | 2                            | 10                                  | 20                        |
| Тестирование по темам лекционных занятий                 | допускаются все студенты   | 2                            | 5                                   | 10                        |
| Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий | 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<br>(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<br>(контролируемые)<br>результаты освоения:<br>код формируемой<br>компетенции и<br>индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                             | Виды учебной работы |                             |                              |                                                                                          |                        | Формы<br>текущего контроля<br>(наименование оценочного<br>средства) |                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                        |                                                                        | Контактная работа   |                             |                              | Формы проведения<br>контактной работы :<br>лекций, лабораторных,<br>практических занятий | Самостоятельная работа |                                                                     |                                                                                                        |
|                                                                                                                                        |                                                                        | Лекции, час         | Лабораторные<br>работы, час | Практические<br>занятия, час |                                                                                          | в часах                |                                                                     | формы организации<br>самостоятельной<br>работы                                                         |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 1. Теоретические аспекты<br>сервисной деятельности                | 0,5                 |                             | 1                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 13                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 2. Исторические аспекты<br>сервисной деятельности                 | 0,5                 |                             | 1                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 13                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 3. Работа в контактной<br>зоне                                    | 1                   |                             | 2                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 14                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 4. Правовые аспекты и<br>стандартизация сервисной<br>деятельности | 0,5                 |                             | 1                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 13                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 5. Регламентация и<br>контроль в сфере сервиса                    | 0,5                 |                             | 1                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 13                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 6. Организация<br>обслуживания в условиях<br>предприятий сервиса  | 0,5                 |                             | 1                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 13                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
| УК-2:<br>ИУК-2.1., ИУК-2.2.,<br>ИУК-2.3., ИУК-2.4.,<br>ИУК-2.5.                                                                        | Тема 7. Управление качеством и<br>маркетинг услуг                      | 0,5                 |                             | 1                            | Лекция-визуализация<br>(в т.ч. в ЭИОС)<br>Семинар-конференция                            | 13                     | Самостоятельное<br>изучение темы                                    | Подготовка докладов/<br>сообщений/реферата/презентации/<br>тестовых вопросов к семинарским<br>занятиям |
|                                                                                                                                        | ИТОГО                                                                  | 4                   | -                           | 8                            |                                                                                          | 92                     |                                                                     |                                                                                                        |

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта)**

| 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                        |
| Решение практических задач                               | 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;
- проблемное 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.

#### Нормативные правовые документы

1. Гражданский кодекс РФ. Часть первая [Электронный ресурс] : от 30.11.94 №51-ФЗ : (ред. от 18.07.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Гражданский кодекс РФ. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // 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 08.07.2019) // 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>.

#### Основная литература

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>

#### Дополнительная литература

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.

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

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: [www.elibrary.ru/](http://www.elibrary.ru/). - Загл. с экрана.
2. ГОСТы и нормативы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gost.ru/>. - Загл. с экрана.
3. Деловой квартал [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: [www.apress.ru/](http://www.apress.ru/). - Загл. с экрана.
4. Интернет и Право [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.internet-law.ru/](http://www.internet-law.ru/). - Загл. с экрана.
5. Киберленинка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Маркетинг в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: [www.dis.ru/](http://www.dis.ru/). - Загл. с экрана.
7. Помощь по ГОСТам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gosthelp.ru/](http://www.gosthelp.ru/). - Загл. с экрана.
8. Росстандарт. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gost.ru/](http://www.gost.ru/). - Загл. с экрана.
9. Русский фокус [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: [www.russianfocus.ru/](http://www.russianfocus.ru/). - Загл. с экрана.
10. Социальная сеть профессиональных контактов гильдии маркетологов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.marketologi.ru/](http://www.marketologi.ru/). - Загл. с экрана.
11. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/). - Загл. с экрана.
12. Эксперт [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: [www.expert.ru/](http://www.expert.ru/). - Загл. с экрана.
13. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
14. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

## **5.3. Программное обеспечение**

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

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

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

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам

лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

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

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

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

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

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).**

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

ЭИОС университета обеспечивает:

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

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

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

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

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

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

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

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

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

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

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

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

### **Семинарское занятие 1, 2. Теоретические аспекты сервисной деятельности**

*Вопросы для обсуждения:*

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**

*Вопросы для обсуждения:*

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**

*Вопросы для обсуждения:*

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**

*Вопросы для обсуждения:*

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**

*Вопросы для обсуждения:*

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**

*Вопросы для обсуждения:*

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**

*Вопросы для обсуждения:*

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. Первокласный 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 тестовые задания**

**1.** 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

**2** 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;

**3.** 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.

**4.** Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

1. нормативное время
2. ресурсное время
3. время обслуживания

**5.** Под сроком оказания услуг понимается:

1. время на подготовительные работы
2. время на производство услуг
3. время от приема заказа до момента выдачи

**6.** Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке

2. неотделимость от своего источника
3. неизменностью качества

**7. Одно из существенных отличий услуги от товара:**

1. различие мест хранения
2. более высокая стоимость
3. совмещение производства и потребления

**8. Отличительными особенностями услуг являются:**

1. несохраняемость услуг
2. незабываемость услуг
3. неразрывность производства и потребления услуги

**9. К некоммерческим услугам относят:**

1. услуги организаций общественного питания
2. услуги предприятий туризма и отдыха
3. услуги благотворительных фондов

**10. 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

**8.1.4. Типовые темы докладов, рефератов**

Для студентов заочной формы обучения выполняется как индивидуальное домашнее задание

**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 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 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 услуг
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 фон 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.