



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Советом Высшей школы бизнеса,**  
**менеджмента и права**  
**Протокол № 3 от «26» 09 2019 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1. В.ОД.5 «Сервисная деятельность предприятий (организаций)»**  
**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**  
**программы бакалавриата**  
**по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент**  
**направленность (профиль): Менеджмент организации**  
**Квалификация: бакалавр**  
**Год начала подготовки: 2020**

**Разработчик:**

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

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Дмитриева Н.В.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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

Дисциплина направлена на овладение выпускником следующих компетенций

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

ДОПК-1 – способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

ДПК-5 – владением приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, структурой, технологиями и управлением сервисной деятельностью в сфере туризма и гостеприимства. Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями о содержании, структуре, технологии и управлении сервисной деятельностью в сфере туризма и гостеприимства, а также о технологиях обслуживания гостей, и владеющего базовыми умениями применять изученные технологии на практике, в производственной практике, являющейся частью образовательной программы бакалавриата.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определенные навыки для использования их в практической работе, связанной с планированием и проектированием, организацией и контролем сервисной деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства.

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

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 56 часа (16 часов - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации - 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -70 часов;

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

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

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

Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: лекции в форме проблемной, повествовательной лекций, лекции-диалога, практические занятия, в виде выездных занятий, круглого стола, решения ситуационных задач, психологического тренинга, презентаций по проблематике лекции, разработки и защиты группового проекта,



самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, промежуточная аттестация в форме экзамена (1 семестре).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Технологии делового общения, Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)	Знать классификацию профессиональных конфликтов и пути выхода из них, типологию поведенческих моделей потребителей услуг, межкультурные принципы обслуживания гостей. Уметь проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе обслуживания гостей. Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций как на внутриорганизационном уровне, так и на уровне клиентского обслуживания.
2.	способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг - ДОПК-1	Знать основы организации коммуникаций и процесса обслуживания с учетом требований гостей и клиентов туристских компаний. Уметь организовать процесс общения с клиентом. Навыками ведения профессионального диалога с потребителями
3.	владением приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях)-ДПК-5	Знать этапы развития сервисной деятельности, классификацию услуг, специфику услуг, основы теории организации обслуживания, в т.ч. самообслуживание, стационарное обслуживание, выездное обслуживание, методы организации процесса обслуживания, модели поведения потребителей. Уметь анализировать процесс обслуживания потребителей, выявлять ошибки в процессе обслуживания. Владеть навыками организации процесса обслуживания с учетом индивидуальных требований и особенностей потребителей

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02



«Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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

Параллельно изучаемой дисциплина - Введение в технологию обслуживания.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Технологии делового общения, Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад. часа.

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>56</b>	<b>56</b>			
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	16	16			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	36			
1.3	Консультации	2	2			
1.4	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>экзамен</b>			
			<b>2</b>			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>88</b>	<b>88</b>			
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час з.е.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
		4	4			

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>20</b>	<b>20</b>			
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	6	6			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	10	10			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	10	10			
1.3	Консультации	2	2			
1.4	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>экзамен</b>			
			<b>2</b>			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>124</b>	<b>124</b>			



<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час з.е.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
			4	4			

**Для заочной формы обучения:**

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



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

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
1/1	Сервисная деятельность предприятий (организаций) в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность предприятий (организаций) как форма удовлетворения потребностей человека	1	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.			3	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме круглого стола			3	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика услуг как товара	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного			3	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС



						сервиса и оказания услуг.				
4/1		4. Ценность услуги		Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.					2	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
		5. Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе формирования ценности услуги	1		2	Практическое занятие, предусматривающее решение ситуационных задач			2	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
5,6/1		6. Жизненный цикл услуг.		Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Семинар по вопросам жизненного цикла услуг и товаров.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		7. Сервис как компонент продажи товаров.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов			5	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
6/1		<b>Контрольная точка 1</b>	1		1	<b>Аудиторное тестирование</b>				
7,8/1	Основы теории	8. Поведение		Лекция-диалог. Содержание					6	Подготовка к



	организации обслуживания	потребителей и принятие ими решений		подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.						практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		9. Решение конфликтных ситуаций в процессе обслуживания гостей и туристов			2	Решение ситуационных задач				
9,10/1		10. Теория организации обслуживания.	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			5	подготовка презентации по итогам выставки
11,12/1		11. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.		Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Решение ситуационных задач Психологический тренинг			5	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
12/1		12. Диагностика профессиональных возможностей	1	-	4	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде				-
12/1		Контрольная точка 2	-		1	Аудиторное тестирование				





13,14/1		13. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания		Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее в режиме круглого стола представление группового проекта по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию.			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		14. Технологии обслуживания гостей и клиентов компаний	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	2	Решение ситуационных задач			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
14,15/1		15. Качество обслуживания и производительность.		Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее решение тестовых заданий			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		16. Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов	1	Проблемная лекция, теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблемную ситуацию	-	-			13	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам



15/1		Контрольная точка 3.	1		1	Аудиторное тестирование				
16,17/1		17. Стратегические направления и конкурентоспособность.	1		2	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			10	подготовка презентации по итогам выставки
18/1		18. Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов	2	Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.					10	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта
18/1		Контрольная точка 4.	1		3	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.				
		Консультация студентов  Промежуточная аттестация – 2 часа экзамен	1	Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2			



**Для очно-заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения						
	1. Сервисная деятельность предприятий (организаций) в жизни современного общества	1.1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	2	Повествовательная лекция	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол									20	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		1.2.	-		1	Решение									26	Подготовка к



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем														
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
		Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе формирования ценности услуги				ситуационных задач											практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 1			1												
		1.3. Жизненный цикл услуги	2		1	Решение ситуационных задач									26		Подготовка к практическому занятию



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения							
																	му занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 2			1												
	2. Основы теории организации	2.1. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог	1	Практическое занятие, предусматрива										26	Подготовка к практическому занятию,





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения							
																	вающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 4.		Представление группового проекта	2												
		Консультация студентов  Промежуточная аттестация – 2 часа,		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом								2					



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем														
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
		экзамен															

**Для заочной формы обучения:**

Ном	Наименование раздела	Наименование тем лекций,	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			К	Ф	С	Ф	О	Р	М	А	П		





		практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения					
	1. Сервисная деятельность предприятий (организаций) в жизни современного общества	1.1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	2	Повествовательная лекция	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам	
		1.2. Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций в	-		1	Решение ситуационных задач							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем													
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		процессе формирования ценности услуги														научно-практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 1			0,5											
		1.3. Жизненный цикл услуги	-		1	Решение ситуационных задач								26		Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения					
															практического о материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 2			0,5										
	2. Основы теории организации обслуживания	2.1. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог	0,5	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол								26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
															о материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 3.			0,5										
		2.2.Стратегические направления и конкурентоспособность	-		0,5	Решение ситуационных задач								26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения						
																по заданным вопросам
		Контрольная точка 4.		Представление группового проекта	0,5											
		Консультация студентов  Промежуточная аттестация – 2 часа, экзамен		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом								2				



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3 часа	1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа <a href="https://www.book.ru/book/926143">https://www.book.ru/book/926143</a>
2.	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.3/20/26 часа(ов)	2. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018
3.	Специфика услуг как товара. 3 часа	Режим доступа
4.	Ценность услуги. 2 часа	<a href="https://www.book.ru/book/926035">https://www.book.ru/book/926035</a>
	Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе формирования ценности услуги2/26/26 часа(ов)	3.Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. Режим доступа:
5.	Жизненный цикл услуг. 6/26/26 часов	<a href="http://znanium.com/catalog/product/760143">http://znanium.com/catalog/product/760143</a>
6.	Сервис как компонент продажи товаров. 5 часов	4.Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013, Режим доступа
7.	Поведение потребителей и принятие ими решений.6 часов	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=352240">http://znanium.com/bookread2.php?book=352240</a>
8.	Теория организации обслуживания. 7/26/26 часов	5..Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016, Режим доступа
9.	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.5 часов	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=544271">http://znanium.com/bookread2.php?book=544271</a>
10.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания . 5 часов	6. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - Режим доступа
11.	Технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний. 5 часов	<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646</a>
12.	Качество обслуживания и производительность. 5 часов	7. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 Режим доступа
1.	Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов. 13 часов	<a href="http://znanium.com/catalog/product/369959">http://znanium.com/catalog/product/369959</a>
14.	Стратегические направления и конкурентоспособность .10/26/26 часов	
15.	Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов туристских компаний. 10 часов	

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)



### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	все разделы	классификацию профессиональных конфликтов и пути выхода из них, типологию поведенческих моделей потребителей гостиничных услуг, межкультурные принципы обслуживания гостей.	проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе обслуживания гостей.	различными способами разрешения конфликтных ситуаций как на внутриорганизационном уровне, так и на уровне клиентского обслуживания
2.	ДОПК-1	способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	все разделы	Основы организации коммуникаций и процесса обслуживания с учетом требований гостей и клиентов туристских компаний	Организовать процесс общения с клиентом	Навыками ведения профессионального диалога с потребителями и (или) туристами
3.	ДПК-5	владением приемами современной организации обслуживания на предприятиях (организациях)	все разделы	Основы теории организации обслуживания, в т.ч. самообслуживание, стационарное	Анализировать процесс обслуживания гостей и/или туристов	Навыками организации процесса обслуживания потребителей и/или туристов в



				обслуживание, выездное обслуживание		рамках стационарног о и выездного обслуживания
--	--	--	--	---	--	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать классификацию профессиональных конфликтов и пути выхода из них, типологию поведенческих моделей потребителей гостиничных услуг, межкультурные принципы обслуживания гостей.</p> <p>Уметь проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе обслуживания гостей.</p> <p>Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций как на внутриорганизационном уровне, так и на уровне клиентского обслуживания.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, круглые столы, тренинги</p>	<p>Студент продемонстрировал знание специфических особенностей обслуживания в туристском секторе, позволяющее применять реализовывать процесс обслуживания туристов с учетом межкультурных различий. Демонстрирует умение анализировать деятельность в области обслуживания туристов, диагностировать конфликтные ситуации при оказании услуг.</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками разрешения конфликтных ситуаций как на внутриорганизационном уровне, так и на уровне клиентского обслуживания.</p>	<p>владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций в процессе организации обслуживания на уровне «работник-работник» и «работник-клиент».</p>
<p>Знать основы организации коммуникаций и процесса обслуживания с учетом требований гостей и клиентов туристских компаний.</p> <p>Уметь организовать процесс общения с клиентом.</p> <p>Владеть навыками ведения профессионального диалога с потребителями и (или) туристами</p>	<p>Тестирование, решение ситуационной задач</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ организации коммуникаций и процесса обслуживания с учетом требований гостей и клиентов туристских компаний.</p> <p>Демонстрирует умение организовать процесс общения с клиентом.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками ведения профессионального диалога с потребителями и (или) туристами</p>	<p>закрепление способности организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</p>
<p>Знать основы теории организации обслуживания, в т.ч. самообслуживание,</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, круглые</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основы теории организации обслуживания, в т.ч. самообслуживание,</p>	<p>закрепление способности к общению с потребителями</p>





стационарное обслуживание, выездное обслуживание. Уметь анализировать процесс обслуживания гостей и/или туристов. Владеть навыками организации процесса обслуживания потребителей и/или туристов в рамках стационарного и выездного обслуживания	столы, тренинги	стационарное обслуживание, выездное обслуживание. Демонстрирует умение анализировать процесс обслуживания гостей и/или туристов. Студент демонстрирует владение навыками организации процесса обслуживания потребителей и/или туристов в рамках стационарного и выездного обслуживания.	туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
--	-----------------	---	---

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

- 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		



71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-990	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – контрольная работа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в контрольной работе**

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



<p>«4»</p>	<p>анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</li><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul>	<p>основной и</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«3»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
<p>«2»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать,</li></ul>



	терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
--	---	---

**оценочная шкала контрольной работы**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – тестирование*

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Средство оценивания - выполнение группового проекта*

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

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	маx 15 баллов
0 баллов	проект не подготовлен;
1–2 балла	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3-4 балла	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок



5-7 баллов	проект подготовлен, но не достаточен по объему
8-10 баллов	проект подготовлен, но отсутствует презентация
11-12 баллов	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
13-15 баллов	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

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

Устный опрос

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

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



<p>«4»</p>	<p>выводы носят аргументированный и доказательный характер;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</li><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«3»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и</li></ul>



«2»	понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	--	---

Решение задач  
Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов  
(ситуационных задач)

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>



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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
7	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
11	Основы теории организации обслуживания	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
16	Основы теории организации обслуживания	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 5-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 5 баллов, 75% - 4 балла, 50% - 3 баллов, 25% - 2 баллов, 10% - 1 балла.





17,18	Основы теории организации обслуживания	Групповой проект, который предусматривает разработку услуги (на выбор группы), создание его макета, анализ целевой аудитории, варианты позиционирования, оценку качества, план продвижения, маркетинговый анализ рыночной среды, возможность применения коммуникационных технологий, описание ценовой и ассортиментной политики на 5 лет. Проект выполняется поэтапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.	Проект оценивается по 15-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Оценка 5 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 4 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 3 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 2 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.
-------	--	--	---

### Перечень оценочных средств:

Контрольная точка 1.

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:
  - а) Потребительским
  - б) Общественным
  - в) Распределительным**
2. К профессиональным услугам относят:
  - а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
  - б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги**
  - в) телевидение, радио, образование, культура
3. К услугам, ориентированным на общество, относят:
  - а) государственные (правительственные) услуги**



- б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем
- в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.
4. Услуга государственного сервиса является:
- а) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной
- б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
- в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.**
5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:
- а) государственные и негосударственные
- б) чистые и смешанные
- в) Легитимные и нелегитимные**
6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:
- а) деловые услуги
- б) институциональные услуги
- в) потребительские услуги**
7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:
- а) на человека
- б) на сознание человека
- в) на нематериальные активы
8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:
- а) на сознание человека
- б) на нематериальные активы**
- в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.
9. Товар – это:
- а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей**
- б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
- в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.
10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:
- а) Т. Левит
- б) Ф.Котлер**
- в) Дуглас Норт
11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:
- а) первому уровню (стержневая выгода)
- б) второму уровню (базовый товар)**
- в) Третьему уровню (ожидаемый товар)
12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить
- а) постиндустриальное**
- б) индустриальное



- в) доиндустриальное
13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:
- а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
  - б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет**
  - в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.
14. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:
- а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже**
  - б) неосязаем
  - в) имеет неопределенность качества
15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:
- а) производство, хранение и распределение отделено от потребления
  - б) производство и потребление осуществляются одновременно**
  - в) материализуется в вещи, может накапливаться
16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:
- а) низкую цену
  - б) это то, что я получаю за то, что отдаю**
  - в) это то, что я хочу получить от продукта
17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- а. Это отчужденный от производителя результат труда
  - б. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
  - с. Фактически производство совмещено с потреблением.**
18. Неосязаемость услуги - это
- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - с. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.**
19. Несохранимость услуг - это:
- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса**
  - б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - с. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
  - д. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- а. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению**
  - б. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
  - с. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- а. Персонал**
  - б. Технологическое ядро
  - с. Физическое окружение**
  - д. Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:



- a. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
  - b. процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта**
  - c. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой
  - d. Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...
- a. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
  - b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
  - c. защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- a. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
  - b. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.**
  - c. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.
25. Товар по замыслу...
- a. это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.**
  - b. характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.
  - c. это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.
26. Ключевым отличием услуги от товара не является:
- a. Неосвязаемость
  - b. Неоднородность
  - c. Одновременность производства и потребления
  - d. Поочередность производства и потребления**
  - e. Несохранимость
27. Услуги делятся на 2 большие группы....
- a. Материальные и нематериальные**
  - b. Материальные и духовные
  - c. Материальные и социально-культурные
  - d. Материальные и идеальные.
28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
  - b. Нематериальность
  - c. Несохранимость
  - d. Неосвязаемость
  - e. Непостоянство
  - f. Все ответы верны.**
29. К типу потребительских услуг относится:
- a. Консалтинговые услуги
  - b. Услуги кабельного телевидения
  - c. Услуги, предоставляемые в ателье.**



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

- a. Осязаемые действия направленные на тело человека
- b. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы**
- c. Осязаемые действия направленные на вещь
- d. Неосязаемые действия направленные на сознание человека
- e. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
- f. Все ответы верны.

### Контрольная точка 2.

- 1. К профессиональным услугам относятся:
    - a) **консалтинговые;**
    - b) транспортные;
    - c) **страховые;**
    - d) образование.
  - 2. Идеальная услуга – это:
    - a) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;
    - b) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;
    - c) **абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;**
    - d) всё вышеперечисленное.
  - 3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:
    - a) профессиональной;
    - b) творческой;**
    - c) идеальной;
    - d) нет правильного ответа.
  - 4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:
    - a) стиль общения продавца и покупателя;
    - b) **личные потребности клиента;**
    - c) цена услуги;
    - d) внешние коммуникации.
  - 5. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента относится:
    - a) **персонал;**
    - b) технологическое ядро;
    - c) **физическое окружение;**
    - d) всё вышеперечисленное.
  - 6. Расположите контактные зоны (от 0 до 3) в порядке увеличения зоны непосредственного контакта:
    - a) сжатая контактная зона;
    - b) скрытая контактная зона;
    - c) контактная зона, разделенная пространством;
    - d) контактная зона, разделенная стойкой.
- Ответ: b-0, a-1, d-2, c-4
- 7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
    - a. Это отчужденный от производителя результат труда;
    - b. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
    - c. Фактически производство совмещено с потреблением;**
    - d. Производство может быть удалено от потребителя.



8. Неосвязаемость услуги – это:

- a. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- b. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- c. **Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;**
- d. Возможность оценить качество после определенных операций.

9. Услуга-это...

- a. **изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
- b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
- c. защита стандарта обслуживания;
- d. продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.

10. Потребности –это...

- a. нехватка чего-либо;
- b. **нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;**
- c. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);
- d. желание клиента обменять товар на деньги.

11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:

- a. Неосвязаемость
- b. Неоднородность
- c. Одновременность производства и потребления
- d. **Поочередность производства и потребления**
- e. Несохраниемость
- f. все ответы неверны
- g. все ответы верны

12. Услуги делятся на 2 большие группы:

- a. **Материальные и нематериальные**
- b. Материальные и духовные
- c. Материальные и социально-культурные
- d. Материальные и идеальные.

13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится...

- a. Неотделимость от источника
- b. Нематериальность
- c. Несохраниемость
- d. Непостоянство качества
- e. **Все ответы верны.**

14. К группе потребительских услуг относятся:

- a. Консалтинговые услуги
- b. Услуги телевидения
- c. **Услуги, предоставляемые в ателье.**



15. Выберите услуги, которые являются идеальными:
- Услуги такси
  - Услуги стоматолога
  - Таких услуг не существует**
  - Услуги американской модели ведения бизнеса
16. Материальные услуги направлены на:
- Формирование отдельных требований потребителей
  - Удовлетворение материальных потребностей**
  - Удовлетворение духовных потребностей
  - Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.
17. Непроизводственные услуги – это:
- Транспортировка грузов
  - Техническое обслуживание оборудования
  - Услуги здравоохранения, культуры**
  - Сборка необходимых элементов услуги в учете инновационных технологий обслуживания.
18. К некоммерческим услугам относят:
- Услуги предприятий туризма и отдыха
  - Услуги организаций общественного питания
  - Услуги благотворительных фондов**
  - Услуги реставрационных мастерских и театров.
19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- Государственными**
  - Идеальными
  - Смешанными**
  - Чистыми
20. Контактная зона – это:
- Любое место, где производится услуга
  - Место, где услуга может храниться
  - Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**
21. Контактной зоной может считаться:
- Стойка администратора в гостинице**
  - Цех по ремонту оборудования
  - Строительная площадка
  - Торговая площадка интернет-магазина
22. Контактной зоной не является:
- Зона ремонта бытовой техники**
  - Рабочее место парикмахера
  - Рабочее место стоматолога
  - Работа инженера по наладке оборудования.**
23. Какого типа личности не существует:
- круг;
  - ромб;**
  - зигзаг;
  - квадрат;
  - треугольник.
24. Модель «servuction» отображает...
- степень контакта производителя и потребителя услуги;**
  - манеру контакта производителя и потребителя услуги;
  - время контакта производителя и потребителя услуги;
  - полезность контакта производителя и потребителя услуги.



25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:
- Конъюнктура рынка
  - Эластичность спроса
  - Платежеспособный спрос**
  - Специализированный спрос.
26. Сфера услуг представляет собой:
- Первичный сектор экономики
  - Вторичный сектор экономики
  - Третичный сектор экономики**
  - Рыночную инфраструктуру.
27. К компонентам ценности услуги относятся:
- время
  - воспринимаемое качество
  - основная и дополнительная услуга (возможность получения)
  - сенсорные раздражители
  - цена в стоимостном выражении
  - все ответы верны**
28. К компонентам неденежной цены относят:
- время поиска услуги, ожидания и выполнения;
  - психологические траты;
  - физические усилия;
  - сенсорные раздражители;**
  - личный опыт персонала.
29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:
- Услуги такси
  - Услуги стоматолога
  - Таких услуг не существует**
30. Распределительные услуги включают:
- Массовые коммуникации
  - Услуги транспорта, торговли, связи**
  - Консалтинг, инжиниринг.
- Контрольная точка 3.**
1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
  2. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
  3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
  4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
  5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.
  6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?
  7. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?





8. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
9. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
10. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?
11. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
12. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.

#### **Контрольная точка 4.**

Примерная тематика групповых проектов

1. Сервисная деятельность как часть культуры России.
2. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.
3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
4. Анализ реформирования сферы услуг в России.
5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
6. Анализ особенностей развития сферы туристских услуг в СССР и современной России.
7. Эволюция туристских услуг и их влияние на становление общества.
8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.
9. Современный туристский сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
10. Этика и этикет сервиса в отрасли туризма и гостеприимства. Анализ основных правил.
11. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
12. Закон о защите прав потребителей (туристов). Анализ судебной практики России и зарубежья.
13. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, туризме, гостиничном деле, ресторанном обслуживании и т.д.)

#### **Вопросы к экзамену.**

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
2. Технологические уровни развития человечества.
3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Европы.
5. Услуги в средневековом обществе России.
6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.
7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и сервисная деятельность.
8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой туризма.
9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.



10. Понятие услуги. Виды услуг.
11. Услуги социального пакета.
12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
15. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
17. Особенности рынка услуг.
18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
19. Сервисная политика стран Европы и США.
20. Сервисная политика России.
21. Законодательная и нормативная базы сервиса.
22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
25. Основные варианты организации системы сервиса.
26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в туризме.
27. Региональные аспекты туристского сервиса.
28. Проблемы туристской отрасли и перспективы развития.
29. Понятие деловой репутации.
30. Культура сервиса.
31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
33. Эстетические компоненты сферы туризма.
34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере туризма.
35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
37. Модель ценности услуги.
38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
39. Качество обслуживания и производительность.
40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
41. Формы коммуникации в туризме.
42. Роль и значение невербальных способов общения.
43. Международный обмен услугами.
44. Интернет -сервис в современном обществе.
45. Информационные технологии сервисной деятельности.
46. Психологическая культура сервиса.
47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа.



Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области сервиса на предприятиях туристской отрасли.

### **Практическое занятие 1. / 2 часа / 1 час**

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: **Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.

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

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

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Сфера услуг в общественном разделении труда.
3. Функции сферы услуг.
4. Понятие "услуга".
5. Особенности рынка услуг.
6. Состав отраслей сферы услуг.
7. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
8. Факторы развития сферы услуг.

### **Практическое занятие 2. / 2 часа / 1 часа**

Вид практического занятия: «Семинар-конференция»

Тема и содержание занятия: **Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.**

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
2. Задачи современного сервиса.
3. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервис.
4. Фирменный сервис и его преимущества.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.

Цель занятия: изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы

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



### **Практическое занятие 3. / 2 часа**

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Специфика услуг как товара.

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

Представить презентацию доклада:

1. Покупательский риск в сфере отечественных услуг.
2. Рынок гостиничных услуг и его особенности.

Цель занятия: изучить особенности развития сервиса в России и за рубежом, представить отчет о проделанной работе.

Практические навыки: понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую ответственность

### **Практическое занятие 4. / 2 /1 часа**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе формирования ценности услуги

Цель занятия: изучить различные подходы к ценности услуги.

Практические навыки: знать подходы к проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе формирования ценности услуги.

### **Практическое занятие 5. / 2 /1 часа**

Вид практического занятия: семинар-конференция

Тема и содержание занятия: Жизненный цикл услуги

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
2. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
3. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области государственного управления, коммерческой деятельности, искусства.

Цель занятия: изучить особенности жизненного цикла услуг и товаров.

Практические навыки: понимать и анализировать экономические процессы, связанные с развитием услуг.

### **Практическое занятие 6/ 2 часа**

Вид практического занятия: семинар- заслушивание

Тема и содержание занятия: Сервис как компонент продажи товаров.

Задание для семинарского занятия:

Составить презентацию по теме «Современный сервис в коммерции». Задание предполагает анализ одной из современных компаний с раскрытием всех особенностей обслуживания потребителей в процессе продажи товара». Презентация состоит из 10-15 слайдов.

Цель занятия: изучить сервисные технологии в процессе продажи товаров.

Практические навыки: владеть способностью понимать и анализировать взаимосвязь обслуживания и торговли.

### **Практическое занятие 7,8/ 2 часа+1 час тестирование**

Вид практического занятия: case-study/ Решение ситуационных задач



Тема и содержание занятия: Решение конфликтных ситуаций в процессе обслуживания гостей и туристов.

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

- персонафикация осуществляется за счет изменения отдельных материальных и нематериальных компонентов продукта, но не предполагает изменения базового продукта или его идеи;
- адаптированные характеристики формируются только с участием потребителя;
- персонафикация может осуществляться только за счет сервиса.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести фундаментальные знания о поведении потребителя, возможных конфликтных ситуациях, путях решения негативных ситуаций.

Практические навыки: изучить концептуальные основы конфликтологии

### **Практическое занятие 8,9 / 2 часа / 1 часа**

Вид практического занятия: интерактивное выездное занятие

Тема и содержание занятия: Теория организации обслуживания. Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.

2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.

5. Какие классификации клиентов Вы знаете?

6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?

Цель занятия: изучить психотипы клиентов и особенности обслуживания клиентов в сфере обслуживания.

Практические навыки: навыками проектирования различных вариантов обслуживания

### **Практическое занятие 9,10 / 2 часа**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.

2. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.

3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

Цель занятия: изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах.

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



### **Практическое занятие 10,11 / 4 часа+1 час тестирование**

Вид практического занятия: психологический тренинг личностного роста

Тема и содержание занятия: Диагностика профессиональных возможностей

Цель занятия: диагностика профессиональных возможностей студентов с составлением личной карты

Практические навыки: владеть навыками коммуникативного характера

### **Практическое занятие 12,13 / 2 часа**

Вид практического занятия: круглый стол

Цель занятия: рассмотреть основные методы предоставления услуг

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

Подготовка и представление презентации к докладу:

1. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зепиел, И. Дж. Гутман и др.).
2. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

Цель занятия: изучить этапы обслуживания

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

### **Практическое занятие 13,14 / 2 часа**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний

Цель занятия: изучить технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний в современных социально-экономических условиях.

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

### **Практическое занятие 14,15,16 / 2 часа+1 час контрольная работа**

Вид практического занятия: Решение тестовых заданий

Тема и содержание занятия: Качество обслуживания и производительность.

### **Практическое занятие 16,17 / 2/0,5 часа**

Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки, работа в группе

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

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

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



### **Практическое занятие 17,18/ 3 часа / 0,5 часа**

Вид практического занятия: семинар-заслушивание

Тема и содержание занятия: контрольная точка 4

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

Цель занятия: продемонстрировать знания, полученные на лекционных занятиях

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

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

#### **8.1. Основная литература**

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа <https://www.book.ru/book/926143>
2. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа <https://www.book.ru/book/926035>
3. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>
4. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013, Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

#### **8.2. Дополнительная литература**

1. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016, Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=544271>
2. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>
3. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/369959>

#### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
6. Научная электронная библиотека <https://cyberleninka.ru/>
7. Научная электронная библиотека <http://www.e-library.ru/>



8. Электронная библиотечная система <http://znanium.com/>
9. Электронная библиотечная система <http://book.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Федеральный перечень туристских объектов [профессиональная база данных]: <http://xn----7sba3acabldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/>
4. Федеральный перечень туристских объектов: Гостиницы и иные средства размещения [профессиональная база данных]: <http://xn----7sba3acabldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/index.php/displayAccommodation/index>
5. База данных «Российский бизнес-портал «BazaRF.ru» [профессиональная база данных]: <http://www.baza-r.ru/enterprises>
6. Справочно-правовая система «Консультант+» [информационно-справочная система] <http://www.consultant.ru>
7. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру") [информационно-справочная система]: <http://www.garant.ru>

#### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

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

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

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

**2. проблемная лекция.** На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

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

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





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

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» используются следующие виды практических занятий:

### **1.Метод «Круглый стол»**

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу. "Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно провести консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

**2.Разработка и защита проекта (ПР).** Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы



решения проблемы.

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

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

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

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

6. Презентации по проблематике лекций.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий (организаций)», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» обеспечивает:

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### **Формы самостоятельной работы**

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

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:



предусматривает следующие виды работ: изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС, подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам, подготовка презентации по итогам выставки, подготовка презентации для финальной защиты группового проекта.

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

Учебные занятия по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий (организаций)» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска