УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы бизнеса, менеджмента и права
Протокол № 11 от«20» декабря 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. О. 20 «Сервис-дизайн»
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: 38.03.02 *Менеджмент*
направленность (профиль): Менеджмент организации
Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
доцент	***к.э.н, доцент Соколова А.П.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
доцент	***к.э.н., доцент Лустина Т.Н.***

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Сервис-дизайн» входит в обязательную часть первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации.
Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществознание.
Дисциплина направлена на овладение выпускником следующих компетенций:
УК-9 - способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; в части индикаторов достижения компетенции УК-9.2 (Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья), УК-9.3. (Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).
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 -88 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.
Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе на 4 семестре на очной, на 3 курсе на 5 семестре в очно-заочной форме 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 (4 семестр).
Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Технологии делового общения, Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент.

© РГУТИС

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (индикатора достижения компетенции)
1.	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
	УК-9.2	Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.3	Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Сервис-дизайн» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к обязательным дисциплинам программы.

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

Параллельно изучаемая 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			
			4			
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	56	56			
	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	**Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)**	**2**	**экзамен 2**			
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	88	88			
3	**Общая трудоемкость час**	**144**	**144**			

© РГУТИС

	з.е.	4	4			

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			5			
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	20	20			
	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	**Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)**	**2**	**экзамен 2**			
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	124	124			
3	**Общая трудоемкость час**	**144**	**144**			
	з.е.	4	4			

© РГУТИС

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

Для очной 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	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	Анатомия сервис-дизайна	1. Происхождение сервис дизайна и его преимущества	1	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 сервис-дизайна.			5	Изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Составляющие и принципы сервис-дизайна	1	Лекция (академическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме студенческой конференции, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия			5	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5

© РГУТИС

3/1		3. Специфика услуг как товара	1	Лекция-дискуссия. 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 сервиса и оказания услуг.			5	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
4/1		4. Концепция потребительской ценности	2	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем			5	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
5,6/1		5. Инструменты сервис-дизайна	1	Лекция (академическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Круглый стол по вопросам эффективного применения инструментов сервис-дизайна.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Сервис как компонент продажи товаров.	1	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции	1	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, решение задач, подготовка к аудиторному тестированию

© РГУТИС

6/1		**Контрольная точка 1**			**1**	**Аудиторное тестирование**				
7,8/1	Управление клиентским опытом	7. Поведение потребителей и принятие ими решений	1	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	4	Решение ситуационных задач			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
9,10/1		8. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	4	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
11,12/1		9.Методы исследования клиентского опыта.	1	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	1	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде			5	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
12/1		**Контрольная точка 2**			**1**	**Аудиторное тестирование**				
13,14/1		10. Дизайн-мышление. Инструментарий	2	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее в режиме круглого стола представление группового			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам

© РГУТИС

						проекта по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию.				
14,15/1		11. Управление клиентским опытом	1	Лекция (академическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол по вопросам управления клиентским опытом.			5	Подготовка к аудиторному тестированию (повторение теоретического материала)
15/1		**Контрольная точка 3.**			**1**	**Аудиторное тестирование**				
16,17/1		12. Пользовательские и экономические метрики	1	Лекция-дискуссия. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	4	Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки			14	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
18/1		13. Воронка основных этапов взаимодействия клиента с продуктом	1	Лекция (академическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие, предусматривающее представление результатов исследования, выполненного группой студентов на выставке			17	работа над групповым проектом, подготовка презентации для финальной защиты группового проекта

© РГУТИС

		Консультация студентов		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2			
18/1		**Контрольная точка 4.**			**4**	**Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.**				
Консультация							2			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										

© РГУТИС

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 лабораторной				
	1.Анатомия сервис-дизайна	1.1 Происхождение сервис дизайна и его преимущества	2	Повествовательная лекция	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол							20	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		1.2. Составляющие и принципы сервис-дизайна	-		1	Решение ситуационных задач							26	Подготовка к практическому занятию, предусматриваю

© РГУТИС

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 лабораторной				
														щая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 1			1	Аудиторное тестирование								
		1.3. Концепция потребительской ценности	2	Лекция-диалог	1	Решение ситуационных задач							26	Подготовка к практическому занятию, предусматриваю щая изучение научно-

© РГУТИС

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 лабораторной				
														практического материала по заданным вопросам
		Контрольная точка 2			1	Аудиторное тестирование								
	2. Управление клиентским опытом	2.1.Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог	1	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по

© РГУТИС

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 лабораторной				
														заданным вопросам
		Контрольная точка 3.			1	Аудиторное тестирование								
		2.2. Воронка основных этапов взаимодействия клиента с продуктом	-		1	Решение ситуационных задач							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам

© РГУТИС

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 лабораторной				
		Контрольная точка 4.			2	Представление группового проекта								
		Консультация студентов Промежуточная аттестация – 2 часа, экзамен		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом							2			

© РГУТИС

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	Происхождение сервис дизайна и его преимущества 5/10	**Основная литература** 1.Эллард Колин. Среда обитания: Как архитектура влияет на наше поведение и самочувствие. Перевод с английского. Издательство: Альпина Паблишер, 2026, 288 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=473143 2.Рыжиков С.Н. Поведение потребителей в цифровой среде. Учебник. Издатель https://znanium.ru/read?id=473143ство: Дашков и К, 2025, 412 с.- ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=470515 3.Депутатова Е.Ю., Зверева А.О., Ильяшенко С.Б. Методика оценки поведения потребителей в розничной торговле. Учебное пособие. Издательство: Дашков и К, 2025, 218 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=461380 4. Скоробогатых И.И., Сидорчук Р.Р., Андреев С.Н. Маркетинг: создание и донесение потребительской ценности. Учебник. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2025, 589 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=463713 5.Казаков С.П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме. Монография. Издательство РИОР, 2024, 98 с. .- ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=432322 6.Шувалова И.А. Защита прав потребителей. Учебное пособие- М.:НИЦ ИНФРА-М, 2024, 181 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=436127 7.Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность. Учебное пособие- М.:НИЦ ИНФРА-М, 2024, 202 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=444623 **Дополнительная литература** 1.Дубровин И.А. Поведение потребителей. Учебное пособие. Издательство Дашков и К, 2023, 310 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=431717 2.Стикдорн Марк, Лоуренс Адам, Хормес Маркус, Шнайдер Якоб. Сервис-дизайн на практике. Проектирование лучшего клиентского опыта:
2	Составляющие и принципы сервис-дизайна. 5/10 часов	
3	Специфика услуг как товара. 5/10 часов	
4	Концепция потребительской ценности. 5/10 часов	
5	Инструменты сервис-дизайна. 6/10 часов	
6	Сервис как компонент продажи товаров. 6/10 часов	
7	Поведение потребителей и принятие ими решений.5/10 часов	
8	Теория организации обслуживания. 5/10 часов	
9	Методы исследования клиентского опыта.5/10 часов	
10	Дизайн мышление. Инструментарий. 5/10 часов	
11	Качество обслуживания и производительность. 5/10 часов	
12	Пользовательские и экономические метрики. 14/10 часов	
13	Воронка основных этапов взаимодействия клиента	

© РГУТИС

	с продуктом. 17/10 часов	практическое пособие- М.: Альпина паблишер, 2023 – 560 с.- Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=442660 3. Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонова Н.В. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник – М.: Дашков и К, 2022 – 248 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=431948 4.Аймалетдинов Т. А. Рынок туристических услуг: потребительское поведение и планы россиян // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 2 (15) / Т. А. Аймалетдинов, В.И. Гриценко, О.А. Долгова ; Аналитический центр НАФИ. — Москва : НАФИ, 2019. — 50 с.. - ISBN 2587-9073. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1031310 5.Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке. 6.Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1167070 . – Режим доступа: по подписке. 7.Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=431948

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 компе-тенции	Содержание компетенции (индикатора	Раздел дисципли ны,	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:

© РГУТИС

	, индикатора достижения компетенции	достижения компетенции)	обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	знать	уметь	владеть
1.	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах				
	УК-9.2	Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Темы 4, 9	особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
	УК-9.3	Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Темы 6, 9, 12, 16	ключевые принципы взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ	применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи	навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ

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
Знать особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах; ключевые принципы взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ. Уметь планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Тестирование, решение ситуационных задач, презентация доклада	Студент демонстрирует знание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах; ключевых принципов взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ. Студент продемонстрировал умение планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Закрепление способности осуществлять профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; взаимодействовать в социальной и профессиональн

© РГУТИС

и инвалидами; применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи. Владеть навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.		и инвалидами; применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи. Студент продемонстрировал владение навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.	ой сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Знание ключевых принципов взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ Умение применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи Владение навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ	Тестирование, решение ситуационных задач, презентация доклада	Студент демонстрирует знание ключевых принципов взаимодействия с инвалидами и лицами ОВЗ Студент продемонстрировал умение применять правила взаимодействия с людьми с особенностями психофизического развития, в т.ч. слуха, зрения, нарушением речи Студент продемонстрировал владение навыками организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ	Закрепление способности организации комфортного пространства в процессе оказания услуг инвалидам и лицам с ОВЗ

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

© РГУТИС

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

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 –100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0-4 баллов, если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – кейсы

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

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и

© РГУТИС

	содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания - выполнение доклада с презентацией

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении доклада с презентацией

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в докладе; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для подготовки доклада; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения доклада документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	мах 15 баллов
0 баллов	доклад не подготовлен;
1– 2 баллов	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3-4 баллов	доклад подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
5-6 баллов	доклад подготовлен, но не достаточен по объему
7-8 баллов	доклад подготовлен, но отсутствует презентация
9-10 баллов	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему доклада

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 выполнение проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы;

© РГУТИС

	– сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	мах 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»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

© РГУТИС

	профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их

© РГУТИС

«3»	понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

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

© РГУТИС

7	Анатомия сервис-дизайна	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе допускается не более 1 ошибок для получения 9 баллов, не более 3 ошибок для получения 8 баллов, не более 5 ошибок для получения 7 баллов, не более 7 ошибок для получения 6 баллов, не более 15 ошибок для получения 5 баллов, не более 20 ошибок для получения 4 баллов, более 20 ошибок – 3 балла
11	Анатомия сервис-дизайна	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. В работе допускается не более 1 ошибок для получения 9 баллов, не более 3 ошибок для получения 8 баллов, не более 5 ошибок для получения 7 баллов, не более 7 ошибок для получения 6 баллов, не более 15 ошибок для получения 5 баллов, не более 20 ошибок для получения 4 баллов, более 20 ошибок – 3 балла

© РГУТИС

16	Управление клиентским опытом	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 10-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 10 баллов, 75% - от 8 до 7 балла, 50% - 6-5 баллов, 25% - 4-2 баллов, 10% - 1 балл.

© РГУТИС

17,18	Управление клиентским опытом	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 15 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 13-11 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 10-8 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 7-5 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 4-1 – 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

© РГУТИС

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:

© РГУТИС

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) постиндустрнальное
б) индустриальное
в) доиндустрнальное

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

© РГУТИС

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:

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.

18. Неосязаемость 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.

19. Несохраняемость услуг - 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. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

20. Сфера обслуживания населения – это:

a. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению

b. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах

c. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:

a. Персонал

b. Технологическое ядро

c. Физическое окружение

d. 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.

© РГУТИС

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. Неосязаемость
b. Неоднородность
c. Одновременность производства и потребления
d. Поочередность производства и потребления
e. Несохраняемость

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. Несохраняемость
d. Неосязаемость
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 - невещественности:

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 кому должен направить свое обращение сотрудник при контакте с лицом ОВЗ?

© РГУТИС

Кол-во правильных ответов - 1

1 К сурдопереводчику
2 *К лицу ОВЗ*
3 К сопровождающему
4 Не имеет значения

2 Чтобы привлечь внимание человека с нарушением слуха, необходимо:
Кол-во правильных ответов - 1

1 Начать разговор громко
2 Хлопнуть в ладоши
3 До максимума сократить дистанцию с лицом ОВЗ и начать разговор
4 *Помахать рукой человеку или похлопать по плечу*

3 Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации
Кол-во правильных ответов - 1

1 для лиц с нарушениями зрения
2 для лиц с нарушениями слуха
3 для лиц с нарушениями умственного развития
4 Для маломобильных граждан

4 Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:
Кол-во правильных ответов - 1

1 от 2 до 3 тысяч рублей
2 от 20 до 30 тысяч рублей
3 от 200 до 300 тысяч рублей
4 от 500 тысяч рублей

5 Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения?
Кол-во правильных ответов - 1

1 белыми кругами на черном фоне
2 желтыми полосами или кругами
3 красными треугольниками
4 зелеными полосами или квадратами

6 В аэропорту инвалидам предоставляются следующие бесплатные услуги:
Кол-во правильных ответов - 1

1 сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта
2 горячее питание в период ожидания посадки на самолет
3 услуги интернет-кафе
4 отдельный зал или помещение для ожидания

7 Предусматривается ли выделение специальных мест для личного транспорта инвалидов и других маломобильных групп населения при предприятиях розничной торговли и организациях общественного питания?
Кол-во правильных ответов - 1

1 только в населенных пунктах с численностью населения не менее 600 тыс.
2 да
3 нет

© РГУТИС

4 на усмотрение предприятия

8 Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери?
Кол-во правильных ответов - 1

1 наружные двери не могут иметь пороги
2 на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком
3 входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность
4 все вышеперечисленное

9 Когда вы говорите о человеке с особыми потребностями, правильнее называть его:
Кол-во правильных ответов - 1

1 инвалид
2 человек с инвалидностью
3 особые граждане
4 все вышеперечисленное

10 Вас знакомят с человеком, которому трудно двигать рукой или который пользуется протезом. Вежливо ли пожать ему руку?
Кол-во правильных ответов - 1

1 да
2 нет
3 целесообразно заменить рукопожатие кивком головы
4 необходимо спросить на это разрешение у сопровождающего

11 Какие правила актуальны, если вы разговариваете с человеком, который пользуется инвалидной коляской?
Кол-во правильных ответов - 1

1 Не опираться на инвалидную коляску
2 Не катить коляску без согласия человека, который ею пользуется
3 Располагаться так, чтобы глаза были на одном уровне с человеком
4 Все вышеперечисленное верно

12 Если вы хотите поговорить с незрячим человеком, как лучше начать общение?
Кол-во правильных ответов - 1

1 Подойти близко и начать разговор
2 Подойти к человеку, представиться и аккуратно дотронуться до его руки
3 Начать говорить громко, чтобы человек понял, что обращаются к нему
4 Начать разговор сначала с сопровождающим

13 Как лучше построить общение с человеком, у которого выраженные нарушения речи?
Кол-во правильных ответов - 1

1
1. допустимо помогать человеку, договаривая за него фразы

2
1. переспросить, если непонятно

3 общаться с помощью сопровождающего лица

© РГУТИС

4 использовать мобильный телефон или планшет

14 Допустимо ли дотронуться до слепоглухого собеседника при общении?
Кол-во правильных ответов - 1

1 Да, в случае, если вы уже знакомы
2 Нет, это может напугать человека
3 Да, в любом случае допустимо
4 Необходимо отталкиваться от ситуации

15 Если во время общения с незрячим собеседником Вам необходимо отлучиться, как правильнее поступить?
Кол-во правильных ответов - 1

1
1. Отойти, не перебивая незрячего человека

2
1. Предупредить сопровождающего, не привлекая внимания человека с инвалидностью

3
1. Предупредить незрячего человека о необходимости отлучиться, а вернувшись, сообщить о своем присутствии

4 Все варианты корректны

16.Материальные услуги направлены на:
a. Формирование отдельных требований потребителей
b. Удовлетворение материальных потребностей
c. Удовлетворение духовных потребностей
d. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.

17.Непроизводственные услуги – это:
a. Транспортировка грузов
b. Техническое обслуживание оборудования
c. Услуги здравоохранения, культуры
d. Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий обслуживания.

18.К некоммерческим услугам относят:
a. Услуги предприятий туризма и отдыха
b. Услуги организаций общественного питания
c. Услуги благотворительных фондов
d. Услуги реставрационных мастерских и театров.

19.Услуги по регистрации транспортных средств являются:
a. Государственными
b. Идеальными
c. Смешанными
d. Чистыми

20.Контактная зона – это:
a. Любое место, где производиться услуга

© РГУТИС

b. Место, где услуга может храниться
c. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

21.Контактной зоной может считаться:
a. Стойка администратора в гостинице
b. Цех по ремонту оборудования
c. Строительная площадка
d. Торговая площадка интернет-магазина

22.Контактной зоной не является:
a. Зона ремонта бытовой техники
b. Рабочее место парикмахера
c. Рабочее место стоматолога
d. **Работа инженера по наладке оборудования**.

23. Какого типа личности не существует:
a) круг;
b) ромб;
c) зигзаг;
d) квадрат;
e) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает…
a) степень контакта производителя и потребителя услуги;
b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
c) время контакта производителя и потребителя услуги;
d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:
a. Конъюнктура рынка
b. Эластичность спроса
c. Платежеспособный спрос
d. Специализированный спрос.

26. Сфера услуг представляет собой:
a) Первичный сектор экономики
b) Вторичный сектор экономики
c) Третичный сектор экономики
d) Рыночную инфраструктуру.

27. К компонентам ценности услуги относятся:
a. время
b. воспринимаемое качество
c. основная и дополнительная услуга (возможность получения)
d. сенсорные раздражителя
e. цена в стоимостном выражении
f. **все ответы верны**

© РГУТИС

28. К компонентам неденежной цены относят:
a) время поиска услуги, ожидания и выполнения;
b) психологические траты;
c) физические усилия;
d) сенсорные раздражители;
e) личный опыт персонала.

29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:
a. Услуги такси
b. Услуги стоматолога
c. **Таких услуг не существует**

30.Распределительные услуги включают:
a. Массовые коммуникации
b. Услуги транспорта, торговли, связи
c. Консалтинг, инжиниринг.

Контрольная точка 3.

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные инструменты сервис-дизайна 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? Какие инструменты сервис-дизайна в этой форме можно применить?
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.

© РГУТИС

3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
4. Анализ реформирования сферы услуг в России.
5. Сервис-дизайн: проблемы и особенности развития
6. Анализ особенностей развития сервис-дизайна в современной России.
7. Эволюция услуг и их влияние на становление общества.
8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.
9. Современный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
10. Этика и этикет сервиса. 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. Преимущества сервис-дизайна
2. Составляющие сервис-дизайна
3. Принципы сервис-дизайна
4. Инструменты сервис-дизайна
5. Сущность трендвочинга, примеры
6. Принципы составления CJM
7. Сущность Service Blueprint
8. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
9. Технологические уровни развития человечества.
10. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
11. Услуги в средневековом обществе Европы.
12. Услуги в средневековом обществе России.
13. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.
14. Применение дизайн-мышления
15. Инструменты развития сервисного мышления
16. Этапы дизайн-мышления
17. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и сервисная деятельность.
18. Иерархия и пирамида потребительских метрик
19. Пожизненная стоимость клиента, Customer Lifetime Value или LTV
20. Стоимость привлечения клиентов, Customer Acquisition Cost или CAC
21. Воронка основных этапов взаимодействия клиента с продуктом или AAARRR
22. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой сервиса

© РГУТИС

23. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
24. Понятие услуги. Виды услуг.
25. Методы исследования клиентского опыта
26. Принципы эмоционального интеллекта
27. Концепция потребительской ценности
28. Методика Customer Journey или «карта путешествия потребителя»
29. Карта эмпатии и принципы ее составления
30. Принципы вовлечения пользователей
31. Услуги социального пакета.
32. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
33. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
34. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
35. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
36. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
37. Особенности рынка услуг.
38. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
39. Сервисная политика стран Европы и США.
40. Сервисная политика России.
41. Законодательная и нормативная базы сервиса.
42. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
43. Основные подходы к осуществлению сервиса.
44. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
45. Основные варианты организации системы сервиса.
46. Основные задачи организации в области сервисных технологий. Меры по улучшению сферы сервиса.
47. Региональные аспекты сервиса.
48. Проблемы сервисной отрасли и перспективы развития.
49. Понятие деловой репутации.
50. Культура сервиса.
51. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
52. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
53. Эстетические компоненты сферы сервиса.
54. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере услуг.
55. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
56. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
57. Модель ценности услуги.
58. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
59. Качество обслуживания и производительность.
60. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
61. Формы коммуникации с потребителями услуг.
62. Роль и значение невербальных способов общения.

© РГУТИС

63. Международный обмен услугами.
64. Интернет -сервис в современном обществе.
65. Информационные технологии сервисной деятельности.
66. Психологическая культура сервиса.
67. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
68. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
69. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
70. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

Задания н аоценивание компетенции УК-9
Задания закрытого типа

1	**К кому должен направить свое обращение сотрудник при контакте с лицом ОВЗ?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	К сурдопереводчику
2	*К лицу ОВЗ*
3	К сопровождающему
4	Не имеет значения
2	**Чтобы привлечь внимание человека с нарушением слуха, необходимо:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Начать разговор громко
2	Хлопнуть в ладоши
3	До максимума сократить дистанцию с лицом ОВЗ и начать разговор
4	*Помахать рукой человеку или похлопать по плечу*
3	**Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	для лиц с нарушениями зрения
2	для лиц с нарушениями слуха
3	для лиц с нарушениями умственного развития
4	Для маломобильных граждан
4	**Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	от 2 до 3 тысяч рублей
2	от 20 до 30 тысяч рублей
3	от 200 до 300 тысяч рублей
4	от 500 тысяч рублей
5	**Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	белыми кругами на черном фоне

© РГУТИС

2	желтыми полосами или кругами
3	красными треугольниками
4	зелеными полосами или квадратами
6	**В аэропорту инвалидам предоставляются следующие бесплатные услуги:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта
2	горячее питание в период ожидания посадки на самолет
3	услуги интернет-кафе
4	отдельный зал или помещение для ожидания
7	**Предусматривается ли выделение специальных мест для личного транспорта инвалидов и других маломобильных групп населения при предприятиях розничной торговли и организациях общественного питания?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	только в населенных пунктах с численностью населения не менее 600 тыс.
2	да
3	нет
4	на усмотрение предприятия
8	**Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	наружные двери не могут иметь пороги
2	на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком
3	входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность
4	все вышеперечисленное
9	**Когда вы говорите о человеке с особыми потребностями, правильнее называть его:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	инвалид
2	человек с инвалидностью
3	особые граждане
4	все вышеперечисленное
10	**Вас знакомят с человеком, которому трудно двигать рукой или который пользуется протезом. Вежливо ли пожать ему руку?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	да
2	нет
3	целесообразно заменить рукопожатие кивком головы
4	необходимо спросить на это разрешение у сопровождающего
11	**Какие правила актуальны, если вы разговариваете с человеком, который пользуется инвалидной коляской?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Не опираться на инвалидную коляску
2	Не катить коляску без согласия человека, который ею пользуется

© РГУТИС

3	Располагаться так, чтобы глаза были на одном уровне с человеком
4	Все вышеперечисленное верно
12	**Если вы хотите поговорить с незрячим человеком, как лучше начать общение?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Подойти близко и начать разговор
2	Подойти к человеку, представиться и аккуратно дотронуться до его руки
3	Начать говорить громко, чтобы человек понял, что обращаются к нему
4	Начать разговор сначала с сопровождающим
13	**Как лучше построить общение с человеком, у которого выраженные нарушения речи?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	2. допустимо помогать человеку, договаривая за него фразы
2	2. переспросить, если непонятно
3	общаться с помощью сопровождающего лица
4	использовать мобильный телефон или планшет
14	**Допустимо ли дотронуться до слепоглухого собеседника при общении?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Да, в случае, если вы уже знакомы
2	Нет, это может напугать человека
3	Да, в любом случае допустимо
4	Необходимо отталкиваться от ситуации
15	**Если во время общения с незрячим собеседником Вам необходимо отлучиться, как правильнее поступить?** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	2. Отойти, не перебивая незрячего человека
2	2. Предупредить сопровождающего, не привлекая внимания человека с инвалидностью
3	2. Предупредить незрячего человека о необходимости отлучиться, а вернувшись, сообщить о своем присутствии
4	Все варианты корректны

Контрольные задания в форме кейса

Задание 1. Как вы поступите, если увидите, что человеку с особыми потребностями нужна помощь?

Задание 2. Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, и не совсем поняли, что он только что сказал. Как вежливо поступить в таком случае?

Задание 3. Вы по привычке сказали «Увидимся», обращаясь к тому, кто не может видеть, или «Вы слышали об этом…?» – тому, кто не слышит… Как думаете, стоит извиниться?

Задание 4. К вам с запросом по телефону обратился незрячий человек. Ваша задача пригласить его в офис для решения проблемы или заключения договора. Опишите ваши действия?

© РГУТИС

Задание 5. Перечислите инструменты сервис-дизайна, возможные для людей с ОВЗ?

Задание 6. Перечислите правила разговорного поведения с лицами ОВЗ.

Задание 7. Перечислите правила обращения с человеком с нарушением двигательных функций.

Задание 8. При коммуникации с лицом ОВЗ сотрудник сервисного центра самостоятельно передвинул инвалидную коляску лица, обратившегося в офис для ремонта сотового телефона, ближе к стойке информации. Правильны ли его действия?

Задание 9. Каковы будут действия сотрудника сервисного офиса при работе с инвалидом-колясочником.

Задание 10. Сотрудник офиса принимает заказ от инвалида-колясочника, находясь на своем рабочем месте. Оно представляет собой высокую стойку рецепции. Нужно ли сотруднику менять свое местоположение в этой ситуации?

Задание 11. На празднике ко дню рождения компании на фуршет были приглашены ключевые клиенты, в том числе люди с нарушением двигательных функций. Каковы правила организации подобных мероприятий для людей с ОВЗ?

Задание 12. Приемлем ли физический контакт с человеком с поражением верхних конечностей?

Задание 13. Перечислите правила общения с человеком с нарушением слуха.

Задание 14. Сотрудник сервисной службы при встрече с плохослышащим клиентом начал общение в холле. Правильны ли его действия?

Задание 14. Необходимо ли сотруднику обращать внимание на расположение средства, усиливающего звук для человека с нарушением слуха или это считается некорректным?

Задание 15. При общении с человеком с нарушением слуха возникли проблемы устного общения. Как необходимо поступить сотруднику сервисной службы?

Задание 16. При общении с незрячим клиентом сотрудник позволил себе дотронуться до него. Насколько верны его действия?

Задание 17. Необходимо незрячего клиента проводить в комнату переговоров для заключения договора. Сотрудник взял в свои руки трость клиента и повел его за руку за собой. Уместны ли такие действия?

Задание 18. Необходимо усадить незрячего клиента на стул. Каковы ваши действия?

Задание 19. Незрячий клиент просит подать ему какой-то предмет. Каковы ваши действия?

Задание 20. Корректно ли предупреждать незрячего человека о препятствиях (ступенях, бордюрах, порогах) или это нарушает его права?

Задание 21. Для оформления документов сотрудник удалился в соседнюю комнату, оставив без присмотра человека с ОВЗ. Правильно ли поступил сотрудник?

Задание 22. Как следует вести себя с собакой-поводырем.

Задание 23. При проведении презентации услуги для незрячего человека, сотрудник обращается к человеку, сопровождающего его. Правильно ли он поступает?

© РГУТИС

Задание 24. Обнаружив проблемы с речью у клиента при переговорах, сотрудник начал говорить медленней и громче. Правильны ли его действия7

Задание 25. На этапе выявления потребности клиента с нарушением речи, процесс затянулся. Сотрудник, решив помочь человеку, начал поправлять, уточнять и перебивать речь клиента. Допустимо ли это?

Задание 26. У сотрудника компании на сегодня запланированы 8 встреч с клиентами. В из числе 3 клиента с нарушением речи. Стоит ли обратить внимание на тайминг встреч?

Задание 27. Какого типа вопросы следует задавать клиенту с нарушениями речи? Альтернативные, открытые или закрытые? Возможно ли сочетать и комбинировать типы вопросов.

Задание 28. В процессе принятия заявки сотрудник попросил произнести запрос медленно и по буквам. Насколько корректно поступил сотрудник?

Задание 29. У клиента затруднена устная речь. Сотрудник принимает решение перейти к демонстрации продукта, зачитывая основные характеристики и применить активную жестикуляцию. Правильно ли он поступает?

Задание 30. Перечислите основные правила сотрудничества с человеком с когнитивными нарушениями.

Задание 31. При коммуникации с человеком с когнитивными нарушениями начальник отдела использовал профессиональную лексику и терминологию. Убедившись в том, что клиент его не понимает, сотрудник обратился с просьбой к сопровождавшему объяснить ему суть происходящего, указывая на то, что клиент его не понимает. Правильно ли ведет себя сотрудник?

Задание 32. В процессе переговоров, клиент с когнитивными нарушениями начал вести себя неадекватно. Сотрудник службы сервиса вызвал охрану. Насколько правильно он поступил?

Вопрос 33. Как поступить сотруднику компании при возникновении сомнений в дееспособности клиента?

Вопрос 34. У клиента с когнитивными нарушениями возникли проблемы при эксплуатации продукта. Сотрудник предложил ему альтернативный вариант, но встретил отторжение этого предложения. В чем состоят ошибки сотрудника?

Вопрос 35. В чем состоит суть устного общения с человеком с ОВЗ?

Вопрос 36. Перечислите требования к входной группе, которые должны отвечать потребностям людей с ОВЗ.

Вопрос 37. Перечислите правила этикета при общении с людьми, имеющими ограничения по здоровью.

Вопрос 38. Перечислите правила для общения людей, передвигающихся на кресле-коляске

Вопрос 39. Перечислите основные правовые документы, регламентирующие отношения людей с ОВЗ.

Задание 40. Обозначьте разницу между понятием «люди с ОВЗ» и человек с инвалидностью.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

© РГУТИС

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.

Виды практических занятий:

- Круглый стол,
- Студенческая конференция,
- Решение ситуационных задач,
- Выездные практические занятия,
- Психологический тренинг

Практическое занятие 1.
Вид практического занятия: «Круглый стол»
Тема и содержание занятия: Происхождение сервис дизайна и его преимущества
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», «сервис-дизайн», «сервис-мышление», «эмоциональный интеллект», «путь клиента» и др.
Практические навыки: Студентам необходимо уяснить отличительные особенности услуг в сравнении, например, с товаром – их неосязаемость, изменчивость по качеству, невозможность их хранения. Также важно усвоить принципы и отличительные признаки сервис-дизайна.
Вопросы, выносимые на обсуждение:
1. Понятие сервис-дизайне 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.
Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма)

Практическое занятие 2.
Вид практического занятия: «Студенческая конференция»
Тема и содержание занятия: Составляющие и принципы сервис-дизайна
Вопросы, выносимые на обсуждение

© РГУТИС

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

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

Практические навыки: знать особенности проектирования сервисного продукта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма).

Практическое занятие 3.

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 Росси и за рубежом, представить отчет о проделанной работе.

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма), 0,5 часа (заочная форма).

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Концепция потребительской ценности

Цель занятия: изучить различные подходы к оценке потребительской ценности.

Написать эссе, посвященное системе предоставления сервисов в РФ.

Практические навыки: знать о поведении потребителей, критериях качества информации в развитии постиндустриального общества

Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма), 0,5 часа (заочная форма).

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Инструменты сервис-дизайна

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.

© РГУТИС

4. Сопоставьте инструменты сервис-дизайна в различных областях предоставления услуг.
Цель занятия: изучить инструменты сервис-дизайна.
Практические навыки: понимать и анализировать эффективность применения инструментов сервис-дизайна
Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма).

Практическое занятие 6.
Вид практического занятия: представление презентаций
Тема и содержание занятия: Сервис как компонент продажи товаров.
Задание для семинарского занятия:
Составить презентацию та тему «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.
Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма), 1 час (заочная форма).

Практическое занятие 7.
Вид практического занятия: case-study/ Решение ситуационных задач
Тема и содержание занятия: Поведение потребителей и принятие ими решений
Персонифицированное предложение сервисного продукта позволяет выделить наиболее важные, с точки зрения сервисологии, аспекты раскрывающие особенности потребления:
- персонификация 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;
- персонификация может осуществляться только за счет сервиса.
Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести фундаментальные знания о поведении потребителя, потребностях в разных исторических эпохах
Практические навыки: изучить концептуальные основы сервисологии и рассмотреть аспекты современного потребления
Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 0,5 часа (заочная форма).

Практическое занятие 8.
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.

© РГУТИС

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
Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 0,5 часа (заочная форма).

Практическое занятие 9.
Вид практического занятия: психологический тренинг
Тема и содержание занятия: Методы исследования клиентского опыта.
1. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
2. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

Цель занятия: изучить методы исследования клиентского опыта, основные точки контакта с продутом.
Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями
Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма), 1 час (заочная форма).

Практическое занятие 10.
Вид практического занятия: круглый стол
Цель занятия: рассмотреть основные методы предоставления услуг
Тема и содержание занятия: Дизайн-мышление. Инструментарий.
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.).
3. Дизан-мышление как базовый навык специалиста

Цель занятия: изучить подходы к дизайн-мышлению
Практические навыки: владеть навыками работы с компьютером как средством управления информацией
Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма), 1 час (заочная форма).

Практическое занятие 11.
Вид практического занятия: круглый стол
Тема и содержание занятия: Управление клиентским опытом
Продолжительность занятия – 2 часа (очная форма)

© РГУТИС

Практическое занятие 12.
Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки, работа в группе
Тема и содержание занятия: Пользовательские и экономические метрики
Цель занятия: разработать и описать процесс персонализации продукта (на примере). Представить графическую модель. Представить систему пользовательских и экономических метрик
Практические навыки: знать особенности проектирования сервисного продукта на основе пользовательских и экономических метрик.
Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма).

Практическое занятие 13.
Вид практического занятия: представление презентаций по результатам работы в микрогруппах
Тема и содержание занятия: Воронка основных этапов взаимодействия клиента с продуктом
контрольная точка 4
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
Продолжительность занятия – 6 часов (очная форма), 1 час (заочная форма).

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.Эллард Колин. Среда обитания: Как архитектура влияет на наше поведение и самочувствие. Перевод с английского. Издательство: Альпина Паблишер, 2026, 288 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=473143
2.Рыжиков С.Н. Поведение потребителей в цифровой среде. Учебник. Издатель https://znanium.ru/read?id=473143ство: Дашков и К, 2025, 412 с.- ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=470515
3.Депутатова Е.Ю., Зверева А.О., Ильяшенко С.Б. Методика оценки поведения потребителей в розничной торговле. Учебное пособие. Издательство: Дашков и К, 2025, 218 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=461380
4. Скоробогатых И.И., Сидорчук Р.Р., Андреев С.Н. Маркетинг: создание и донесение потребительской ценности. Учебник. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2025, 589 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=463713
5.Казаков С.П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме. Монография. Издательство РИОР, 2024, 98 с. .- ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=432322

© РГУТИС

6.Шувалова И.А. Защита прав потребителей. Учебное пособие- М.:НИЦ ИНФРА-М, 2024, 181 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=436127
7.Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность. Учебное пособие- М.:НИЦ ИНФРА-М, 2024, 202 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=444623

8.2. Дополнительная литература

1.Дубровин И.А. Поведение потребителей. Учебное пособие. Издательство Дашков и К, 2023, 310 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=431717
2.Стикдорн Марк, Лоуренс Адам, Хормес Маркус, Шнайдер Якоб. Сервис-дизайн на практике. Проектирование лучшего клиентского опыта: практическое пособие- М.: Альпина паблишер, 2023 – 560 с.- Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=442660
3. Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонова Н.В. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник – М.: Дашков и К, 2022 – 248 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=431948
4.Аймалетдинов Т. А. Рынок туристических услуг: потребительское поведение и планы россиян // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 2 (15) / Т. А. Аймалетдинов, В.И. Гриценко, О.А. Долгова ; Аналитический центр НАФИ. — Москва : НАФИ, 2019. — 50 с.. - ISBN 2587-9073. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1031310
5.Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1836717 . – Режим доступа: по подписке.
6.Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1167070 . – Режим доступа: по подписке.
7.Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=431948

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронно-библиотечная система «Znanium.com»:http://znanium.com/
Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»:http://www.glossary.ru/
Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: https://cyberleninka.ru/

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Windows
3. Microsoft Office

© РГУТИС

4. База данных сервисных центров «Сервисбокс» [профессиональная база данных]: https://www.servicebox.ru/
5. Интернет-версия системы Гарант (информационно-правовой портал "Гарант.ру

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

Процесс изучения дисциплины «Сервис-дизайн» 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 «Сервис-дизайн» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

Вводная лекция намечает основные проблемы курса в целом или его раздела. В нее включаются «ключевые» вопросы, понимание которых позволяет лучше усвоить материал последующих тем или самостоятельно разобраться в нем;

Лекции – дискуссия, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции**;**

Академическая лекция - это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы 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 «Сервис-дизайн» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

© РГУТИС

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 «Сервис-дизайн» 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.Групповой проект. 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.Case-study/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-

© РГУТИС

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. Психологический тренинг

- 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 «Сервис-дизайн», 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 «Сервис-дизайн» обеспечивает:

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
– формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документаций;
– 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:

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 «Сервис-дизайн» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного

© РГУТИС

	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

© РГУТИС