

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кудрявцева Светлана Ивановна  
Должность: Ректор по учебной работе  
Дата подписания: 18.09.2021 10:28:02  
Уникальный программный ключ:  
7a1487e1174ef97369b2063180574b3814937d1

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Майкопский государственный технологический университет»**

**Факультет** \_\_\_\_\_ экономики и сервиса \_\_\_\_\_

**Кафедра** \_\_\_\_\_ маркетинга, сервиса и туризма \_\_\_\_\_



**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
экономики и сервиса  
*С. К. Ешугова*  
\_\_\_\_\_ 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине \_\_\_\_\_ Б1.В.01 Сервисная деятельность \_\_\_\_\_

по направлению  
подготовки бакалавров \_\_\_\_\_ 43.03.02 Туризм \_\_\_\_\_

по профилю подготовки \_\_\_\_\_ Технология и организация туроператорских и турагентских  
услуг \_\_\_\_\_

квалификация (степень)  
выпускника \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

форма обучения \_\_\_\_\_ очная, заочная \_\_\_\_\_

год начала подготовки \_\_\_\_\_ 2021 \_\_\_\_\_

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана ФГБОУ ВО «МГТУ» по направлению (специальности) 43.03.02 Туризм

Составитель рабочей программы

 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетинга, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой

« 24 » августа 2021г.



Кумпилова А.Р.

Одобрено учебно-методической комиссией факультета экономики и сервиса

« 24 » августа 2021г.

Председатель учебно-методического совета направления



(подпись)

Кумпилова А.Р.

(Ф.И.О.)

Декан факультета экономики и сервиса

« 24 » августа 2021г.



(подпись)

Ешугова С.К.

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ

« 24 » августа 2021г.



(подпись)

Чудесова Н.Н.

(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой по направлению (специальности)



(подпись)

Кумпилова А.Р.

(Ф.И.О.)

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций, технологий в туризме.

Задачи дисциплины:

- выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, санаторно-курортного, ресторанного и туристского обслуживания;
- изучение стандартов сервисного обслуживания;
- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки**

Дисциплина входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса. Дисциплина направлена на изучение основных видов сервиса гостиничной индустрии, классификационных характеристик услуг, методов изучения поведения потребителя, освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».

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

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие компетенции:

**УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений**

УК-2.1.

Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

Ожидаемые результаты решения выделенных задач.

УК-2.2.

Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.

**ПКУВ-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

ПКУВ-5.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

ПКУВ-5.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

ПКУВ-5.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

В результате освоения дисциплины студент должен:

**Знать:** новейшие виды сервисной деятельности, содержание основных категорий сервиса; теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг, социальное значение контакта в сервисной деятельности, основные направления внедрения проекта в сервис индустрии гостеприимства. (УК-2); особенности организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц (ПКУВ-5)

**уметь:** обеспечить взаимосвязь с потребителем; проводить стратификацию клиентской базы по различным критериям; выявлять потребности клиентов; систематизировать эти потребности; устанавливать и управлять взаимоотношениями с клиентами; проводить анализ уровня удовлетворенности клиентов объемом и уровнем предоставленного (ПКУВ-1); разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения (ПКУВ-5)

**владеть:** методами поиска, отбора и внедрения инноваций в деятельность предприятий сферы гостеприимства (ПКУВ-1); техникой формирования компонентов сервиса для различных сегментов клиентской базы(ПКУВ-1); навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов сервисного обслуживания на уровне подразделений средств размещения (ПКУВ-5)

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы (180 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		1	2
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>68,6/1,90</b>	<b>34,25/0,95</b>	<b>34,35/0,95</b>
В том числе:			
Лекции (Л)	34/0,94	17/0,47	17/0,47
Практические занятия (ПЗ)	34/0,94	17/0,47	17/0,47
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,010		0,35/0,010
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,01	0,25/0,01	
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>75,75/2,09</b>	<b>37,75/1,05</b>	<b>38/1,05</b>
В том числе:			
Расчетно-графические работы	-	-	
Реферат	21/0,58	14/0,39	7/0,19
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта	16,75/0,46	7/0,19	9,75/0,27
2. Подготовка ответов на вопросы	14/0,39	7/0,19	7/0,19
3. Решение тестовых заданий	23,75/0,66	9,75/0,27	14/0,39
Курсовой проект (работа)	-	-	
<b>Контроль (всего)</b>	<b>35,65</b>	<b>-</b>	<b>35,65</b>
Форма промежуточной аттестации:	-	<b>зачет</b>	<b>экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость (часы/ з.е.)</b>	<b>180/5</b>	<b>72/2</b>	<b>108/3</b>

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы (180 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		1	2

<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>22,6/0,63</b>	<b>10,25/0,28</b>	<b>12,35/0,34</b>
В том числе:			
Лекции (Л)	10/0,28	4/0,11	6/0,17
Практические занятия (ПЗ)	12/0,33	6/0,17	6/0,17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,6/0,02	0,25/0,007	0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-	-
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>145/4,03</b>	<b>58/1,61</b>	<b>87/2,42</b>
В том числе:			
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта	38/1,05	11/0,30	27/0,75
2. Подготовка ответов на вопросы	57/1,58	27/0,75	30/0,83
3. Решение тестовых заданий	50/1,39	20/0,55	30/0,83
Курсовой проект (работа)	-	-	
<b>Контроль (всего)</b>	<b>12,4/0,34</b>	<b>3,75/0,10</b>	<b>8,65/0,24</b>
Форма промежуточной аттестации:		<b>зачет</b>	<b>экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость (часы/ з.е.)</b>	<b>180/5</b>	<b>72/2</b>	<b>108/3</b>

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
<b>1 семестр</b>									
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1-17	17	17	-	0,25	-	37,75	Блиц-опрос Тестирование
<b>2 семестр</b>									
2.	Основы теории организации обслуживания	1-17	17	17	0,35	-	35,65	38	Блиц-опрос Тестирование
10.	Промежуточная аттестация		-	-	-	0,3	-	-	Зачет/экзамен
	<b>ИТОГО:</b>		34	34	0,35	0,25	35,65	75,75	

## 5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
1 семестр									
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии	1-17	4	6	0,25	-	3,75	58	Блиц-опрос Тестирование
2 семестр									
2.	Основы теории организации обслуживания.	1-17	6	6	0,35	-	8,65	87	Блиц-опрос Тестирование
10.	Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	Зачет/экзамен
	ИТОГО:		10	12	0,6	-	12,4	145	

5.2. Содержание разделов дисциплины «Сервисная деятельность», образовательные технологии  
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии</b>							
Тема 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2/0,05	1/0,03	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению.	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> понятие об услуге и сервисной деятельности, функции сферы услуг, структуру сферы услуг и классификацию. <b>Уметь:</b> применять понятийно-категориальный аппарат сервисной деятельности, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. <b>Владеть:</b> навыками анализа предоставления услуг, методикой принятия решения.	Слайд-лекции
Тема 2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2/0,05	-	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> этапы развития сервиса в России. <b>Уметь:</b> анализировать информацию, организовать свою	Слайд-лекции, деловая игра

	История развития сервиса.			современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.  Дать характеристику современного рынка услуг, выделить его особенности. Перспективы развития сферы сервиса.		самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. <b>Владеть:</b> знаниями зарождения сервисной деятельности и перспективами развития	
Тема 3	Услуга как специфический продукт. Разновидность услуг и их характеристика в туризме	4/0,11	1/0,03	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Специфика представления услуг в туризме	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> основные характеристики товара и услуг. Отличие услуги от товара <b>Уметь:</b> составить схему определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» (по Котлеру) <b>Владеть:</b> методологическими основами отличия товара от услуги.	Слайд-лекции, деловая игра
Тема 4	Ценность услуги в индустрии туризма	4/0,11	1/0,03	Ценности услуг, воспринимаемые потребителем. Общая ценность для клиента. Общие издержки для клиента. Чистая ценность.	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> уравнение ценности услуг воспринимаемым потребителем, ценность услуги, ценность персонала, ценность сервиса, имиджа и др. <b>Уметь:</b> проводить оценку уравнения	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)



						ценности <b>Владеть:</b> знаниями по определению уровней ценности для потребителя, и общими знаниями по условным издержкам клиента	
Тема 5	Жизненный цикл услуг	3/0,08		Основные определения и понятия. Стадии жизненного цикла услуги. Этапы жизненного цикла сопутствующих услуг.	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> основные характеристики каждой стадии жизненного цикла услуги, особенности жизненного цикла <b>Уметь:</b> составлять прогноз Форекс. <b>Владеть:</b> принципами организации жизненного цикла услуги	Слайд-лекции,
Тема 6	Сервис как компонент продажи услуг.	2/0,05	1/0,03	Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> основные подходы к осуществлению сервиса, используя классификацию иностранных авторов. Сервисное обслуживание по всему жизненному циклу, основные задачи системы сервиса <b>Уметь:</b> применять теоретические понятия сервисной	Слайд-лекции, деловая игра

						деятельности, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. <b>Владеть:</b> методикой осуществления сервиса.	
Раздел 2. Основы теории организации обслуживания.							
Тема 7	Поведение потребителей и принятие ими решений	4/0,11	2/0,05	Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> клиенты потребительского рынка, институциональные клиенты, потребности клиентов, <b>Уметь:</b> определить потребности клиентов и факторы, влияющие на поведенческое поведение. <b>Владеть:</b> навыками определения потребительского поведения и процессом принятия решения потребителем.	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)
Тема 8	Теория организации обслуживания	2/0,05	1/0,03	Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл сервисных услуг и его фазы. Меры, обеспечивающие получение, прибыли на различных фазах жизненного цикла. Формы	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> пересекающиеся подсистемы системы обслуживания (сервисные операции, предоставление услуги, маркетинг услуг). <b>Уметь:</b> определить	Слайд-лекции, деловая игра

				обслуживания. Основные и вспомогательные производственные процессы. Срок оказания услуги, его составляющие и пути его сокращения.		стратегию и политику сервисной организации. <b>Владеть:</b> теорией организации обслуживания	
Тема 9	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности	4/0,11	1/0,03	Понятие «контактной зоны». Стандартная и сжатая контактная зона. Дать представление о процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне».	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> общие положения, оформление офиса, процесс контакта между клиентом и исполнителем. <b>Уметь:</b> определить фронт-офис и бэк-офис, работать с клиентом в контактной зоне. <b>Владеть:</b> навыками работы в контактной зоне.	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)
Тема 10	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	4/0,11	1/0,03	Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> методы обслуживания потребителей, методы предоставления услуг, формы обслуживания. <b>Уметь:</b> разработать «сервис – системная матрица». <b>Владеть:</b> навыками предоставления и обслуживания.	Слайд-лекции, деловая игра
Тема 11	Качество обслуживания и производительность	3/0,08	1/0,03	Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере	УК-2 ПКУВ-5	<b>Знать:</b> показатели и критерии качества услуги, уровни качества обслуживания,	Слайд-лекции, деловая игра

				услуг.		сервисные гарантии, показатели производительности. <b>Уметь:</b> разработать собственную программу улучшения качества. <b>Владеть:</b> навыками оценки качества услуги и обслуживания и предложениями по повышению производительности.	
ИТОГО		34/0,94	10/0,28				

5.3. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1 семестр				
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в предоставлении услуг индустрии туризма.	4/0,11	2/0,05
2.		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия	4/0,11	1/0,03
3.		3. Специфика услуг как товара. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.	2/0,05	1/0,03
4.		4. Жизненный цикл и ценность услуги. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение проблем восприятия ценности и жизненного цикла услуг и товаров современным потребителем	4/0,11	1/0,03
5.		5. Сервис как компонент продажи услуги. Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов	3/0,08	1/0,03
2 семестр				
6.	Основы теории организации обслуживания.	1. Поведение потребителей и принятие ими решений. Решение ситуационных задач.	2/0,05	1/0,03
7.		2. Теория организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в гостиничной сфере. Практическое занятия	2/0,05	1/0,03

		предусматривающее рассмотрения теории организации обслуживания		
8.		3. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде	4/0,11	1/0,03
9.		4. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Практическое занятие, предусматривающее представление докладов или рефератов по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию	2/0,05	1/0,03
10.		5. Качество обслуживания и производительность. Практическое занятие, предусматривающее обсуждения современных сервисных технологий и их оценки их качества.	4/0,11	1/0,03
11.		6. Особенности функционирования отдельных групп услуг. Услуги в туризме. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме. Турист как потребитель услуг.	3/0,08	1/0,03
12.	<b>Итого</b>		34/0,94	12/0,33

5.4. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах  
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.
-	-	-	-

5.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)  
Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.6. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
1 семестр					
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Подборка определений сервисной деятельности предусматривающее использование ЭБС	1-7	20/0,55	29/0,80

2.	Основные методы предоставления услуг, формы обслуживания, а также совершенствования культуры обслуживания.	Подготовка к проблемной лекции предусматривающее использование ЭБС	8-17 неделя	17,75/0,49	29/0,80
3.	2 семестр				
4.	Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме;	1-7 неделя	19/0,53	43,5/1,21
5.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме;	8-17 неделя	19/0,53	43,5/1,21

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

### 6.1. Методические указания

1. Внешнеэкономическая деятельность предприятий туризма : учеб.-метод. пособие для студентов специальностей "Социально-культурный сервис и туризм" и "Экономика и управление на предприятии (туризм, гостиничное хозяйство)" / Федер. агентство по образованию РФ, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования Майкоп. гос. технол. ун-т, Финансово-эконом. фак., Каф. эконом. теории и мировой экономики ; [сост.: Э.К. Тхакушинов, Т.В. Жуков, Е.А. Дунаевская]. - Майкоп : Качество, 2009. - 203 с. - Гриф: Допущено Министерством образования и науки Республики Адыгея. - Прил.: с. 171-199

2. Международный и внутренний туризм : лекционный курс по дисциплине / Майкоп. гос. технол. ун-т, Каф. экономики и упр. туризмом и гостиничным хоз-вом ; [сост. И.В. Бормотов]. - Майкоп : Адыгея, 2008. - 64 с. - Библиогр.: с. 63 (18 назв.). - ISBN 978-5-7992-0489-1

3. Методические рекомендации по изучению курса "Инновации в социально-культурном сервисе и туризме" : для студентов заочной формы обучения специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм / Федер. агентство по образованию РФ, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. нов. соц. технологий, Каф. коммуникации и связей с общественностью ; [сост.: О.Ю. Крынина, О.В. Иванова]. - Майкоп : Глобус, 2008. - 116 с. - Библиогр.: с. 113-115

### 6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=430365>

2. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1007976>

3. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

4. Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 202 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>

5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/415409>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность»

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

7.1.1. Для очной формы обучения

<b>УК-2</b>		
<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>		
УК 2.1. Формирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ожидаемые результаты решения выделенных задач		
УК 2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений		
УК 2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время		
УК 2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта		
<b>1,2</b>	<b>Б1.В.01</b>	<b>Сервисная деятельность</b>
2	Б2.О.01(У)	Ознакомительная практика
3	Б1.О.11	Правоведение
3	Б1.О.12	Экология
3	Б1.О.15	Основы бережливого производства
4	Б1.О.17	Экономика
4	Б2.В.01(У)	Исследовательская практика
6	Б2.В.02(П)	Проектно-технологическая практика
8	Б1.О.32	Правовое регулирование в туристской деятельности



8	Б2.О.02(П)	Преддипломная практика
8	Б3.О.01	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	Б3.О.02	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПКУВ-5</b>		
<b>Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>		
ПКУВ-5 .1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг		
ПКУВ-5 .2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.		
ПКУВ-5 .3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.		
<i>1,2</i>	<i>Б1.В.01</i>	<i>Сервисная деятельность</i>
2	Б1.В.02	Человек и его потребности
2	Б2.О.01(У)	Ознакомительная практика
4	Б1.О.27	Туристско-рекреационное ресурсоведение
4	Б2.В.01(У)	Исследовательская практика
5	Б1.В.04	Формирование и управление территориально-рекреационными системами
6	Б1.В.09	Документационное обеспечение туристской деятельности
6	Б2.В.02(П)	Проектно-технологическая практика
7	Б1.О.31	Экономика и предпринимательство в сфере туризма
8	Б2.О.02(П)	Преддипломная практика
8	Б3.О.01	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	Б3.О.02	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

## 7.1.2. Для заочной формы обучения

<b>УК-2</b>		
<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>		
УК 2.1. Формирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ожидаемые результаты решения выделенных задач		
УК 2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений		
УК 2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время		
УК 2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта		
1,2	Б1.В.01	Сервисная деятельность
2	Б2.О.01(У)	Ознакомительная практика
3	Б1.О.11	Правоведение
3	Б1.О.12	Экология
4	Б1.О.17	Экономика
4	Б2.В.01(У)	Исследовательская практика
6	Б1.О.15	Основы бережливого производства
6	Б2.В.02(П)	Проектно-технологическая практика

8	Б1.О.32	Правовое регулирование в туристской деятельности
9	Б2.О.02(П)	Преддипломная практика
9	Б3.О.01	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
9	Б3.О.02	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПКУВ-5</b>		
<b>Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>		
ПКУВ-5 .1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг		
ПКУВ-5 .2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.		
ПКУВ-5 .3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.		
<b>1,2</b>	<b>Б1.В.01</b>	<b><i>Сервисная деятельность</i></b>
3	Б1.В.02	Человек и его потребности
2	Б2.О.01(У)	Ознакомительная практика
5	Б1.О.27	Туристско-рекреационное ресурсоведение
4	Б2.В.01(У)	Исследовательская практика
5	Б1.В.04	Формирование и управление территориально-рекреационными системами
8	Б1.В.09	Документационное обеспечение туристской деятельности
6	Б2.В.02(П)	Проектно-технологическая практика
7	Б1.О.31	Экономика и предпринимательство в сфере туризма
9	Б2.О.02(П)	Преддипломная практика
9	Б3.О.01	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
9	Б3.О.02	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p><b>УК-2</b>  <b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>            УК 2.1. Формирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ожидаемые результаты решения выделенных задач            УК 2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p>					
<p><b>знать:</b> новейшие виды сервисной деятельности, содержание основных категорий сервиса; теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг, социальное значение контакта в сервисной деятельности, основные направления внедрения проекта в сервис индустрии гостеприимства.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, реферат, тестовые задания, экзамен
<p><b>уметь:</b> обеспечить взаимосвязь с потребителем; проводить стратификацию клиентской базы по различным критериям; выявлять потребности клиентов; систематизировать эти потребности; устанавливать и управлять взаимоотношениями с клиентами; проводить анализ уровня удовлетворенности клиентов объемом и</p>	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

уровнем предоставленного					
<b>владеть:</b> методами поиска, отбора и внедрения инноваций в деятельность предприятий сферы гостеприимства; техникой формирования компонентов сервиса для различных сегментов клиентской базы	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p><b>ПКУВ-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения</b></p> <p>ПКУВ-5.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений</p> <p>ПКУВ-5.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения</p>					
<b>знать:</b> особенности организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, реферат, тестовые задания, экзамен
<b>уметь:</b> разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>владеть:</b> навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов сервисного обслуживания на уровне подразделений средств размещений	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

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

**Темы докладов:**

1. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуг
2. Иерархия потребностей по А. Маслоу
3. Сущность «сервиса». Принципы современного сервиса
4. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании
5. Структура и функции непродуцированной сферы
6. Общая характеристика услуг непродуцированной сферы
7. Сервисная организация как система. Её элементы
8. Основные формы воздействия услуги
9. Организационные формы современного обслуживания
10. Классификация услуг
11. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности
12. Виды сервиса по времени его осуществления
13. Фирменный сервис
14. Основные подходы к осуществлению сервиса
15. Организация послепродажного сервиса в гостиничной сфере
16. Этапы жизненного цикла услуг
17. Эстетический аспект культуры сервиса
18. Модель качества обслуживания в гостинице
19. Этапы процесса разработки и создания услуги
20. Психологический аспект культуры сервиса
21. Инновационный аспект культуры сервиса
22. Сервис и основные формы человеческой деятельности.
23. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
24. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
25. Психологические типы потребителей.
26. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.
27. Нравственные аспекты проблемы защиты информации в информационном сервисе.
28. Теория организации обслуживания.
29. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.
30. Сервисная деятельность предприятий общественного питания
31. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
32. Специфика услуг индустрии гостеприимства и туризма
33. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы «Х»
34. Гостиничное хозяйство: структура, особенности, факторы спроса
35. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере мини-отеля)
36. Организация работы предприятия общественного питания на примере кафе «Х»
37. Повышение культуры обслуживания как фактора устойчивого развития ресторанного бизнеса на примере «Х»
38. Повышение производительностью труда в ресторане «Х»

39. 43. Практика управленческой деятельности в ресторанном бизнесе (на примере ресторана-кафе «Х»)
40. Развитие рынка ресторанных услуг на примере «Х»
41. Разработка нового предложения туристского обслуживания в кафе-баре «Х»
42. Разработка системы комплексной оценки персонала в организации
43. Роль интерьера в создании атмосферы гостеприимства
44. Совершенствование деятельности службы обслуживания на примере гостиницы
45. Совершенствование информационного обеспечения деятельности мини-отеля
46. Совершенствование рекламной деятельности ресторана «Х»
47. Создание гостиницы для животных как специфического сегмента гостиничного бизнеса
48. Особенности организации работы мини-отелей
49. Оценка качества гостиничного обслуживания
50. Предоставление дополнительных услуг гостиницами
51. Природа услуг и проблем, возникающих при их оказании
52. Проблемы и перспективы развития гастрономических отелей в (Х)
53. Региональный мониторинг гостиничного сервиса
54. Служба обслуживания в номерах: определение, отличительные особенности, значение
55. Современное ресторанное обслуживание в Европе
56. Современное ресторанное обслуживание в России
57. Специфика общения персонала ресторана с посетителями
58. Технологии работы и функции оздоровительного центра отеля
59. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства и туризма и их сравнительный анализ
60. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере отелей сети «Х» в (Х)
61. Шведский стол как один из видов быстрого обслуживания
62. Сервисная деятельность спортивно-оздоровительного комплекса «Х»
63. Анализ сервисной деятельности Х региона (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
64. Инновационная деятельность на предприятиях гостеприимства.
65. Практический анализ сервисной деятельности на примере ресторанов
66. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.

### **Темы рефератов:**

1. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
2. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
3. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
4. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента (на примере предприятий индустрии гостеприимства).
5. Особенности формирования и повышения эффективности ресторанного бизнеса Иркутского региона.
6. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения (на примере предприятий индустрии гостеприимства).
7. Вопросы оптимизации туристского транспортного обслуживания (на примере предприятий индустрии гостеприимства).
8. Анимационный сервис.

9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
  10. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
  11. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства
  12. Этапы формирования гостиничного обслуживания
  13. Роль коммуникационных технологий в продвижении гостиничного продукта
  14. Исследование процесса обслуживания иностранных гостей
  15. Исследование сервисной деятельности в гостиницы «Х»
  16. История гостеприимства
  17. Обычаи и традиции народов мира
  18. Организация вспомогательных служб гостиницы
  19. Организация инженерно-технической службы гостиницы
  20. Организация коммерческой службы гостиницы
  21. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия
  22. Организация службы приёма и размещения гостиницы
  23. Службы питания гостиницы
  24. Технология обслуживания иностранных туристов
  25. Транспортное обслуживание туристов
  26. Язык делового общения в туризме.
  27. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
  28. Экономическая сущность сервисной деятельности.
  29. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
  30. Основные этапы реформирования советской сферы услуг.
  31. Переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам в России.
  32. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский период.
    33. История развития сервиса в России.
    34. Сервисная деятельность в развивающихся странах
    35. Сервисная деятельность как часть культуры России.
    36. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.
    37. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере государственного и муниципального управления.
    38. Анализ реформирования сферы услуг в России.
    39. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
    40. Современный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
    41. Этика и этикет государственного сервиса. Анализ основных правил.
    42. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
    43. Закон о защите прав потребителей. Анализ судебной практики России и зарубежья.
    44. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, банковском секторе и т.д.)
    45. Тенденции развития малого гостиничного бизнеса в (Х)
    46. Внешние и внутренние стандарты обслуживания потребителей гостиничных услуг
      47. Гостиничный цикл полносервисного отеля
      48. Идеальная сервировка стола
      49. Инновации гостиничного бизнеса
      50. Кафе-бары в системе туристического обслуживания

51. Кейтеринг в ресторанном бизнесе
52. Компоненты качества в индустрии гостеприимства
53. Критерии отбора персонала для сферы гостиничного бизнеса
54. Крупнейшие гостиничные корпорации мира
55. Общие требования к системе качества и обслуживающему персоналу
56. Организации и технология работы службы приема и размещения гостиницы
57. Организация и специфика деятельности малых гостиниц
58. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
59. Организация мотелей и кемпингов для обслуживания транспортных туристов
60. Организация общественного питания
61. Организация производства и обслуживания бизнес-ланча на 40 человек в кафе
62. Организация производства на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
63. Организация транспортного обслуживания в гостиницах на примере «Х»
64. Организация труда и управления на предприятии сервиса

### Тестовые задания:

#### Контрольная точка 1.

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:
  - а) Потребительским
  - б) Общественным
  - в) Распределительным
2. К профессиональным услугам относят:
  - а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
  - б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги
  - в) телевидение, радио, образование, культура
3. К услугам, ориентированным на общество, относят:
  - а) государственные (правительственные) услуги
  - б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем
  - в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непромышленные виды бытового обслуживания.
4. Услуга государственного сервиса является:
  - а) непромышленной, коммерческой, реальной, стандартизированной
  - б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
  - в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.
5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:
  - а) государственные и негосударственные
  - б) чистые и смешанные
  - в) Легитимные и нелегитимные
6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:
  - а) деловые услуги
  - б) институциональные услуги
  - в) потребительские услуги
7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:
  - а) на человека
  - б) на сознание человека
  - в) на нематериальные активы
8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:
  - а) на сознание человека
  - б) на нематериальные активы



в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.

9. Товар – это:

а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей

б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:

а) Т. Левит б) Ф.Котлер в) Дуглас Норт

11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к: а) первому уровню (стержневая выгода) б) второму уровню (базовый товар) в) Третьему уровню (ожидаемый товар)

12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить

а) постиндустриальное

б) индустриальное

в) доиндустриальное

13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:

а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки

б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет

в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.

14. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:

а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже

б) неосязаем

в) имеет неопределенность качества

15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:

а) производство, хранение и распределение отделено от потребления

б) производство и потребление осуществляются одновременно

в) материализуется в вещи, может накапливаться

16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:

а) низкую цену

б) это то, что я получаю за то, что отдаю

в) это то, что я хочу получить от продукта

17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

а. Это отчужденный от производителя результат труда

б. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

в. Фактически производство совмещено с потреблением.

18. Неосязаемость услуги - это

а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

в. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.

19. Несохранимость услуг - это:

- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - в. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
  - с. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- а. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
  - б. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
  - в. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- а. Персонал
  - б. Технологическое ядро
  - в. Физическое окружение
  - г. Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:
- а. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
  - б. процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта
  - в. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, привлечь его внимание, восхитить красотой
  - г. Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...
- а. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.
  - б. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
  - в. защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- а. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
  - б. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.
  - в. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.
25. Товар по замыслу...
- а. это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.
  - б. характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.
  - в. 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:

- а. Неосвязаемость
  - б. Неоднородность
  - в. Одновременность производства и потребления
  - г. Поочередность производства и потребления
  - д. Несохранимость
27. Услуги делятся на 2 большие группы....
- а. Материальные и нематериальные
  - б. Материальные и духовные
  - в. Материальные и социально-культурные
  - г. Материальные и идеальные.
28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...
- а. Неотделимость от источника
  - б. Нематериальность
  - в. Несохранимость
  - г. Неосвязаемость
  - д. Непостоянство
  - е. Все ответы верны.
29. К типу потребительских услуг относится:
- а. Консалтинговые услуги
  - б. Услуги кабельного телевидения
  - в. Услуги, предоставляемые в ателье.
30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - невещественности:
- а. Осязаемые действия, направленные на тело человека
  - б. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы
  - в. Осязаемые действия, направленные на вещь
  - г. Неосязаемые действия, направленные на сознание человека
  - д. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
  - е. Все ответы верны.

#### Контрольная точка 2.

1. К профессиональным услугам относятся:
- а) консалтинговые;
  - б) транспортные;
  - в) страховые;
  - г) образование.
2. Идеальная услуга – это:
- а) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;
  - б) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;
  - в) абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;
  - г) всё вышеперечисленное.
3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:
- а) профессиональной;
  - б) творческой;
  - в) идеальной;
  - г) нет правильного ответа.
4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:
- а) стиль общения продавца и покупателя;
  - б) личные потребности клиента;
  - в) цена услуги;
  - г) внешние коммуникации.

5. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента, относится:
- персонал;
  - технологическое ядро;
  - физическое окружение;
  - всё вышеперечисленное.
6. Расположите контактные зоны (от 0 до 3) в порядке увеличения зоны непосредственного контакта:
- сжатая контактная зона;
  - скрытая контактная зона;
  - контактная зона, разделенная пространством;
  - контактная зона, разделенная стойкой.
7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- Это отчужденный от производителя результат труда;
  - Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
  - Фактически производство совмещено с потреблением;
  - Производство может быть удалено от потребителя.
8. Неосвязаемость услуги – это:
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;
  - Возможность оценить качество после определенных операций.
9. Услуга-это...
- изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.
  - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
  - защита стандарта обслуживания;
  - продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.
10. Потребности –это...
- нехватка чего-либо;
  - нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;
  - совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);
  - желание клиента обменять товар на деньги.
11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:
- Неосвязаемость
  - Неоднородность
  - Одновременность производства и потребления
  - Поочередность производства и потребления
  - Несохраняемость
  - все ответы неверны
  - все ответы верны
12. Услуги делятся на 2 большие группы:

- а. Материальные и нематериальные
  - б. Материальные и духовные
  - в. Материальные и социально-культурные
  - г. Материальные и идеальные.
13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится...
- а. Неотделимость от источника
  - б. Нематериальность
  - в. Несохраняемость
  - г. Непостоянство качества
  - д. Все ответы верны.
14. К группе потребительских услуг относятся:
- а. Консалтинговые услуги
  - б. Услуги телевидения
  - в. Услуги, предоставляемые в ателье.
15. Выберите услуги, которые являются идеальными:
- а. Услуги такси
  - б. Услуги стоматолога
  - в. Таких услуг не существует
  - г. Услуги американской модели ведения бизнеса
16. Материальные услуги направлены на:
- а. Формирование отдельных требований потребителей
  - б. Удовлетворение материальных потребностей
  - в. Удовлетворение духовных потребностей
  - г. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.
17. Непроизводственные услуги – это:
- а. Транспортировка грузов
  - б. Техническое обслуживание оборудования
  - в. Услуги здравоохранения, культуры
  - г. Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий обслуживания.
18. К некоммерческим услугам относят:
- а. Услуги предприятий туризма и отдыха
  - б. Услуги организаций общественного питания
  - в. Услуги благотворительных фондов
  - г. Услуги реставрационных мастерских и театров.
19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- а. Государственными
  - б. Идеальными
  - в. Смешанными
  - г. Чистыми
20. Контактная зона – это:
- а. Любое место, где производится услуга
  - б. Место, где услуга может храниться
  - в. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
21. Контактной зоной может считаться:
- а. Стойка администратора в гостинице
  - б. Цех по ремонту оборудования
  - в. Строительная площадка
  - г. Торговая площадка интернет-магазина
22. Контактной зоной не является:
- а. Зона ремонта бытовой техники
  - б. Рабочее место парикмахера

- в. Рабочее место стоматолога
- г. Работа инженера по наладке оборудования.
- 23. Какого типа личности не существует:
  - а) круг;
  - б) ромб;
  - в) зигзаг;
  - г) квадрат;
  - д) треугольник.
- 24. Модель «servuction» отображает...
  - а) степень контакта производителя и потребителя услуги;
  - б) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
  - в) время контакта производителя и потребителя услуги;
  - г) полезность контакта производителя и потребителя услуги.
- 25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:
  - а. Конъюнктура рынка
  - б. Эластичность спроса
  - в. Платежеспособный спрос
  - г. Специализированный спрос.
- 26. Сфера услуг представляет собой:
  - а. Первичный сектор экономики
  - б. Вторичный сектор экономики
  - в. Третичный сектор экономики
  - г. Рыночную инфраструктуру.
- 27. К компонентам ценности услуги относятся:
  - а. время
  - б. воспринимаемое качество
  - в. основная и дополнительная услуга (возможность получения)
  - г. сенсорные раздражителя
  - д. цена в стоимостном выражении
  - е. все ответы верны
- 28. К компонентам не денежной цены относят:
  - а. время поиска услуги, ожидания и выполнения;
  - б. психологические траты;
  - в. физические усилия;
  - г. сенсорные раздражители;
  - д. личный опыт персонала.
- 29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:
  - а. Услуги такси
  - б. Услуги стоматолога
  - в. Таких услуг не существует
- 30. Распределительные услуги включают:
  - а. Массовые коммуникации
  - б. Услуги транспорта, торговли, связи
  - в. Консалтинг, инжиниринг.

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
2. Технологические уровни развития человечества.
3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Европы.

5. Услуги в средневековом обществе России.
  6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.
  7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и культура и сервисная деятельность.
  8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой сервиса.
  9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
  10. Понятие услуги. Виды услуг.
  11. Услуги социального пакета.
  12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
  13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
  14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
  15. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение.
- Методологические подходы к прогнозированию спроса.
16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
  17. Особенности рынка услуг.
  18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
  19. Сервисная политика стран Европы и США.
  20. Сервисная политика России.
  21. Законодательная и нормативная базы сервиса.
  22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
  23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
  24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
  25. Основные варианты организации системы сервиса.
  26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в ГМУ.
  27. Региональные аспекты государственного сервиса.
  28. Проблемы отрасли государственного и муниципального управления и перспективы развития.
  29. Понятие деловой репутации.
  30. Культура сервиса.
  31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
  32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
  33. Эстетические компоненты сферы сервиса.
  34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере сервиса.
  35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
  36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
  37. Модель ценности услуги.
  38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
  39. Качество обслуживания и производительность.
  40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
  41. Формы коммуникации в сервисе.
  42. Роль и значение невербальных способов общения.
  43. Международный обмен услугами.
  44. Интернет -сервис в современном обществе.
  45. Информационные технологии сервисной деятельности.

46. Психологическая культура сервиса.  
 47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.  
 48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.  
 49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.  
 50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

#### **Требования к написанию доклада**

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

<b>Критерии оценивания доклада:</b>	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### **Требования к написанию реферата**

Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.



Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. развитие навыков логического мышления;

3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

<b>Критерии оценивания реферата:</b>	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

#### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

#### **Критерии оценки знаний студентов на зачете**

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации

основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

### **Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене**

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

<b>Критерии выставления оценок при проведении экзамена:</b>	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Основная литература**

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=430365>

2. Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: Инфра-М, 2013. - 202 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240>

3. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1007976>

4. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 202 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2017. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760143>

4. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/415409>

### **8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»**

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>

- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>

- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

- Научная электронная библиотека [www.eLIBRARY.RU](http://www.eLIBRARY.RU) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2;>

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

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

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируе мые компетен ции/ трудо вые функции
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии</b>				
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-2
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-2 ПКУВ-5
Тема 3 Услуга как специфический продукт. Разновидность услуг и их характеристика в гостиничной сфере	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-2 ПКУВ-5
Тема 4. Ценность услуги в индустрии гостеприимства	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5
Тема 5. Жизненный	Лекция, конспектирование,	Аудиторная	Устная речь, письмо,	ПКУВ-5

цикл услуг	приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	(изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	
Тема 6. Сервис как компонент продажи товаров	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5
Раздел 2. Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства				
Тема 7. Поведение потребителей и принятие ими решений	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5
Тема 8. Теория организации обслуживания	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5
Тема 9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5
Тема 10. Основные методы предоставления	Лекция, конспектирование, приобретение знаний,	Аудиторная (изучение нового учебного материала,	Устная речь, письмо, схемы, рисунки,	ПКУВ-5

услуг и формы обслуживания	формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	учебники, учебные пособия	
Тема 11. Качество обслуживания и производительность	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

### 10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader 9	Бесплатно, бессрочный
K-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

### 10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Учебные аудитории для	Оснащена:	1. Операционная система



<p>проведения занятий лекционного типа: ауд. 3-13 Адрес: Ул. Пушкина,177, корпус 3 МГТУ</p> <p>Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-12. Адрес: Ул. Пушкина,177, корпус 3 МГТУ</p> <p>Читальный зал: ул.Первомайская,191,3 этаж</p> <p>Лаборатория научно-методического проектирования Ул. Пушкина,177, корпус 3 МГТУ</p>	<p>специализированная мебель, 16 посадочных мест, компьютерное и мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук)</p> <p>Оснащена: специализированная мебель, проектор, ноутбук</p>	<p>«Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</li> <li>3. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</li> <li>4. Офисный пакет «WPSoffice»;</li> <li>5. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>6. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</li> </ol>
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы; читальный зал: ул.Первомайская,191, 3этаж</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерамиPentium с выходом в Интернет</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</li> <li>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</li> <li>3. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</li> <li>4. Офисный пакет «WPSoffice»;</li> <li>5. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>6. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</li> </ol>

**Дополнения и изменения в рабочей программе**

На \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ учебный год

В рабочую программу Сервисная деятельность для направления \_\_\_\_\_

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О., подпись)

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
(наименование кафедры)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)