

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Елена Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий

Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.08.02 Сервисная деятельность

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ

« 14 » _____ 20 20 г.

_____ / Киселева /

Научная библиотека СГЭУ

« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ / _____ /

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой _____ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисная деятельность входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Сервисология

Последующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в туризме, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет, Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе, Управление качеством в сервисе

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисная деятельность в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКР-4 ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР-4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР-4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР-4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4 ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР-4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР-4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР-4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4 ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР-4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР-4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	ПКР-4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	ПКУВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПКУВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПКУВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПКУВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПКУВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПКУВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПКУВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПКУВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПКУВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	98.4/2.73
Занятия лекционного типа	48/1.33
Занятия семинарского типа	48/1.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	59.6/1.66
Промежуточная аттестация	58/1.61
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	216 6

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	26.4/0.73
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	16/0.44
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	182.6/5.07
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	216

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Сервисная деятельность представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образователь ной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	28	20				ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	
2.	Организация функционирования различных систем сервиса	20	28				ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	
	Контроль	58						
	Итого	48	48	0.4	2	59.6		

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образователь ной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	4	8				ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	
2.	Организация функционирования различных систем сервиса	4	8				ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	

	Контроль	7					
	Итого	8	16	0.4	2	182.6	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	лекция	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, ее особенности
		лекция	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
		лекция	Услуга как специфический продукт
		лекция	Теория организации обслуживания
		лекция	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания
		лекция	Контактная зона
2.	Организация функционирования различных систем сервиса	лекция	Особенности функционирования отдельных групп услуг
		лекция	Сервис как компонент продажи товаров
		лекция	Государственное, правовое и общественное регулирование сервисной деятельности.
		лекция	Качество обслуживания и производительность
		лекция	Сервисизация экономики и инновационная политика в сервисной деятельности.
		лекция	Место и роль предприятий питания в жизнедеятельности современного человека, в экономике и структуре бизнеса гостеприимства
		лекция	Специфика услуг средств размещения

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	практическое занятие	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, ее особенности
		практическое занятие	Сервисная деятельность как форма удовлетворения

			потребностей человека.
		практическое занятие	Услуга как специфический продукт
		практическое занятие	Теория организации обслуживания
		практическое занятие	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания
		практическое занятие	Контактная зона
2.	Организация функционирования различных систем сервиса	практическое занятие	Особенности функционирования отдельных групп услуг
		практическое занятие	Сервис как компонент продажи товаров
		практическое занятие	Государственное, правовое и общественное регулирование сервисной деятельности.
		практическое занятие	Качество обслуживания и производительность
		практическое занятие	Сервизация экономики и инновационная политика в сервисной деятельности.
		практическое занятие	Место и роль предприятий питания в жизнедеятельности современного человека, в экономике и структуре бизнеса гостеприимства
		практическое занятие	Специфика услуг средств размещения

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Организация функционирования различных систем сервиса	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=83149>.— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР»

Дополнительная литература

Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

Литература для самостоятельного изучения

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. <https://www.book.ru/book/926411>

Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-04943-3. <https://www.book.ru/book/920197>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. БЭСТ-Маркетинг

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и

	ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ Лабораторное оборудование
---	--

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Сервисная деятельность:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Пороговый	ПКР-4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР-4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР-4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Базовый	ПКР-4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР-4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР-4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Повышенный	ПКР-4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР-4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР-4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть

ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	Пороговый	ПК УВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПК УВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПК УВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Базовый	ПК УВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Повышенный	ПК УВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

2.	Организация функционирования различных систем сервиса	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен
----	---	--	--	---------

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Эволюция развития и становления сервисной деятельности. 3. Социально-культурная сфера: эволюция понятия и современная характеристика. 4. Качество сервиса: особенности и проблемы. 5. Специфика сферы услуг: состав и структура. 6. Пространство контакта. 7. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. 8. Содержание контакта. 9. Работа с жалобами потребителей. 10. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций 11. Взаимоотношения между представителем сервисной фирмы и потребителем. 12. Конфликты между сервисной организацией и потребителем.
Организация функционирования различных систем сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 13. Особенности организации сервиса в различных сферах обслуживания. 14. Особенности функционирования различных групп услуг. 15. Прогрессивные формы обслуживания. 16. Психологические аспекты процесса обслуживания. 17. Государственное регулирование сервисной деятельности. Отечественная практика. 18. Государственное регулирование сервисной деятельности. Зарубежный опыт 19. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. 20. Осуществление сервиса с учетом региональных особенностей обслуживания. 21. Осуществление сервиса с учетом этнических особенностей обслуживания. 22. Осуществление сервиса с учетом демографических особенностей обслуживания. 23. Инновации в сервисе 24. Показатели качества услуг. 25. Модель качества услуг. 26. Сервисные гарантии. 27. Производительность труда в сфере услуг 28. Появление новых видов услуг. 29. Формирование новых групп потребителей услуг. 30. Изменение структуры услуг. 31. Интеллектуальный сервис: экономический, юридический, информационный, образовательный. 32. Современные формы организации сервисных предприятий.

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы	1. Предмет, метод, задачи и содержание дисциплины «Сервисная

сервисной деятельности	<p>деятельность».</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Природа, сущность, структура услуг и сервисной деятельности. 3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. 4. Формирование услуг современного типа. 5. Понятие об услуге, сервисе и сервисной деятельности. 6. Функции сферы услуг. 7. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. 8. Общероссийские классификаторы услуг населению 9. Услуга как товар. 10. Особенности услуг. 11. Отличительные черты рынка услуг. 12. Специфика сервиса.
Организация функционирования различных систем сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 13. Обслуживание как сервисная система. 14. Система сервисных операций. 15. Система предоставления услуг. 16. Система маркетинга услуг 17. Основные методы предоставления услуг. 18. Формы обслуживания 19. Общие положения. 20. Пространство контакта. 21. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. 22. Содержание контакта. 23. Работа с жалобами потребителей. 24. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций 25. Сфера бытового обслуживания населения. 26. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. 27. Характеристика досуговых услуг. 28. Международная торговля услугами. 29. Основные подходы к осуществлению сервиса. 30. Основные задачи системы сервиса. 31. Виды сервиса по времени его выполнения. 32. Виды сервиса по содержанию работ. 33. Принципы гарантийного обслуживания. 34. Эксплуатационные инструкции. 35. Проблемы качества и безопасности услуг в сервисной деятельности. 36. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. 37. Стандартизация и сертификация в сфере услуг. 38. Лицензирование видов сервисной деятельности.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - опрос, профессионализм, качество;
 - услуга, спрос, специалист;
 - деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - исследовательская;
 - потребительская (пользовательская);
 - ценностно-ориентационная.
3. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - рекламные услуги;
 - организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - психодиагностику.

4. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - общественные структуры: политические партии.
5. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - 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;
 - они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
6. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - спрос;
 - потребность;
 - мотивация.
7. Отличительными особенностями услуг являются:
 - неразрывность производства и потребления услуги;
 - несохраняемость услуг;
 - незабываемость услуг.
8. Сервисная деятельность – это:
 - активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
9. Услуга обладает следующими качествами:
 - способность к хранению и транспортировке;
 - неотделимость от своего источника;
 - неизменностью качества.
10. К некоммерческим услугам относят:
 - услуги предприятий туризма и отдыха;
 - услуги организаций общественного питания;
 - услуги благотворительных фондов.
11. Целью сервисной деятельности является:
 - удовлетворение человеческих потребностей;
 - исследование рынка услуг;
 - производство услуг.
12. Физические потребности это потребности в:
 - в общественной деятельности,
 - во сне;
 - в творческой деятельности.
13. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - бесконтактное обслуживание;
 - фирменное обслуживание;
 - неформальное обслуживание.
14. Характеристика услуг:
 - неопределенность качества;
 - могут накапливаться;
 - передача собственности.
15. Характеристика товаров:
 - неоднородность;
 - индивидуальность;
 - освязаемость.
16. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
 - жилищно-коммунальные услуги;
 - научно-исследовательские услуги;

- услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
17. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
 потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
18. В чем заключается несохраняемость услуг:
 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;
 они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
19. Сервис — это:
 это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 предпродажное и гарантийное обслуживание.
20. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
 государственными;
 идеальными;
 смешанными.

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 2. Услуга как специфический продукт. Специфика сервисной деятельности. 3. Бифункциональность сервисных технологий. 4. Эксклюзивность предоставления услуг. 5. Этапы развития сервисной деятельности. 6. Экономическая сущность сервисной деятельности, роль сферы услуг в экономике. 7. Сервисная деятельность и сфера услуг. Основные понятия. 8. Классификация услуг. Современные классификаторы услуг. 9. Сферы сервисной деятельности и классификация видов сервисной деятельности. 10. Этапы и особенности развития сервисной деятельности в России 11. Место России на международном рынке услуг. 12. Понятие качества услуги. Основные составляющие, особенности ее оценки. 13. Процесс оказания услуг 14. Понятие и особенности организации «контактной зоны» 15. Сервизация экономики и изменение структуры сферы услуг. 16. Стандартизация и сертификация сервисной деятельности. 17. Культура и качество обслуживания. 18. Необходимость сервиса
Организация функционирования различных систем	<ol style="list-style-type: none"> 19. Сфера бытового обслуживания населения 20. Посреднические услуги в современном российском предпринимательств

сервиса	<ul style="list-style-type: none"> 21. Характеристика досуговых услуг 22. Факторы, влияющие на развитие досуговых услуг 23. Международная торговля услугами 24. Управление качеством услуг. 25. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. 26. Стандартизация и сертификация сервисной деятельности. 27. Виды сервиса по времени его выполнения 28. Виды сервиса по содержанию работ 29. Принципы гарантийного обслуживания. 30. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. Эксплуатационные инструкции 31. Сервизация экономики и изменение структуры сферы услуг. 32. Инновации в сфере услуг. 33. Услуги предприятий питания, формы и методы их организации и предоставления. 34. Основные типы предприятий питания. 35. Культура и качество обслуживания на предприятиях питания. 36. Особенности показателей качества обслуживания гостей на предприятиях питания. 37. Роль и особенности организации «контактной зоны» на предприятиях питания. 38. Корпоративная культура предприятий питания.
---------	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК3
«хорошо»	ПКР-4_ИДК2 ПК УВ-2 ИДК2
«удовлетворительно»	ПКР-4_ИДК1 ПК УВ-2 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне