ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Экономики и управления
Ерохин Д.В.

Кафедра Экономики и управления

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):
Организация логистического сервиса

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:
очная

Составитель программы:
Горло В.И.

Брянск
2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0A5ADD09978C9E66964A0F3355019FFEE3
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 14.08.2026 до 14.08.2027

Содержание

1. Аннотация к дисциплине....2

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы....3

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

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)....5

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

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)5

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения (для очно – заочной и заочной формы обучения - в соответствии с п.4.1)....6

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....7

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе»....8

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания8

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы....10

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы....11

6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля....11

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся....12

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций....17

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины....18

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....19

9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине....21

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....21

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья....21

Лист согласований

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) подготовки: Организация логистического сервиса разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, Профессионального стандарта "Специалист по логистике на транспорте", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 616н, согласована и рекомендована к утверждению:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 1 от «27» августа 2026 г.

заведующий кафедрой экономики и управления Д.В. Ерохин

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки по 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в состав обязательной части модуля общепрофессиональной подготовки. Данная дисциплина в соответствии с учебным планом института является обязательной для изучения.

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Сервисная деятельность». Дисциплина обеспечивает целостное понимание сферы логического сервиса, организации процесса предоставления услуг, обеспечения качества оказания услуг и применения клиентоориентированных технологий обслуживания потребителей.

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть модуля общепрофессиональной подготовки Блока 1 учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 ((форма контроля – экзамен) и 4 семестрах (форма контроля – экзамен, курсовая работа) для очной формы обучения.

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере логистического сервиса, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей.

Задачи изучения дисциплины:

– изучение теоретических основ сервисной деятельности: основные понятия, история, роль и предпосылки развития сферы сервиса, обзор зарубежного и российского опыта;

- изучение теоретических и практических основ организации сервисной деятельности, современных методов и технологий реализации сервисной деятельности и повышения ее эффективности;

- изучение основ профессионального поведения и этикета в сервисной деятельности, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;

- изучение основ сервисной деятельности как объекта правовых отношений;

– освоение правил организации процесса обслуживания потребителей услуг с учетом их запросов, основанных на клиентоориентированных технологиях.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОПК-3- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-1 - способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Тестовые задания
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Тестовые задания

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц.

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов	
	очная форма обучения	
	288	
	3 семестр	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	48	24
Аудиторная работа (всего):	48	24
в том числе:		
Лекции	16	8
семинары, практические занятия	32	16
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа (всего):	60	64
в том числе:		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60	64
КРП		20
Вид промежуточной аттестации обучающегося, экзамен	36	36

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

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Из них аудиторные занятия				Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. Лаборатор	Практическ. занятия / семинар.					
1	Сервис как специфический вид деятельности	3	9	1		2		6			Опрос
2	Предпосылки и история развития сервисной деятельности	3	9	1		2		6			Защита реферативного обзора
3	Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах	3	12	2		4		6			Опрос
4	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	3	12	2		4		6			Защита реферативного обзора
5	Рынок услуг	3	12	2		4		6			Коллоквиум
6	Качество и оценка качества услуг	3	12	2		4		6			Коллоквиум
7	Сервисная деятельность как объект правовых отношений	3	14	2		4		8			Опрос
8	Эффективность сервисной деятельности	3	14	2		4		8			Опрос
9	Информационный сервис	3	14	2		4		8			Опрос
	Экзамен	3	36								экзамен

	Всего 3 семестр		144	16		32		60			36 (экзамен)
10	Организация обслуживания потребителей услуг	4	5,5	0,5		1		4			Опрос
11	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	4	6	1		1		4			Коллоквиум
12	Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами	4	10,5	0,5		2		8			Опрос
13	Контактная зона	4	10,5	0,5		2		8			Опрос
14	Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов	4	12	2		2		8			Коллоквиум
15	Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	4	11	1		2		8			Защита реферативного обзора
16	Сервис на транспорте	4	11	1		2		8			Опрос
17	Сервис недвижимости и ЖКХ	4	11	1		2		8			Опрос
18	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	4	10,5	0,5		2		8			Опрос
	Экзамен	4	36								экзамен
	КР	4	20								КР
	Всего 4 семестр		144	8		16		64		20	36 (экзамен)
	ИТОГО		216	24		66		90			72 (экзамен)

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения(в соответствии с п.4.1)

Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности

Цель сервисной деятельности. Исследования сферы сервиса. Изменения роли сервиса. Проблемы организационной деятельности предприятий сервиса в условиях рыночной экономики и конкуренции.

Сервис как деятельность. Деятельность человека. Структура деятельности человека: психофизиологические функции, операции, действия. Структурные элементы деятельности: навыки, умения, привычки. Основные виды деятельности: игра, учение, труд

Реабилитационный характер сервиса. Законы, обеспечивающие реабилитационные процессы в жизни индивида.

Потребность и ее значение в развитии сервиса. Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.

Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности

История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.

Появление новых занятий и профессий, связанных с письменностью, государственным управлением правовой деятельностью. Развитие устойчивых форм духовной активности: служители религиозного культа, деятели художественно-эстетических ценностей.

Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей. Период эволюционирование занятий, связанных с ремеслом. Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира.

Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг −потребители». Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей в развитии сервиса.

История развития сервиса в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Предпосылки развития единого хозяйственного механизма. Сложности создания административно- правовых механизмов, развивающих области социокультурных услуг (образование, воспитание молодежи, научную и культурно-информационную деятельность).

Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Период развития «народных ремесел» и «промыслов». Архаические методы торговли: ярмарочная, карнавальная. Организация массовых видов услуг. Период распространения капиталистических ассоциаций. Роль банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Предпосылки формирования и распространения современных форм сервиса и сбыта. Этапы социалистического развития сферы услуг. Роль реформ и модернизации 80-х годов в развитии сферы услуг.

Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах

Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.

Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки – лидеров в мировом развитии сферы услуг. США - флагман в создании индустрии обслуживания и освоении новых видов сервиса.

Различные виды сервисной деятельности стран с высоким уровнем развития сферы услуг: финансово - кредитными и образовательными, бытовыми и туристическими, медицинскими, телекоммуникационными и прочими услугами.

Развивающиеся страны Азии, Африки и Латинской Америки. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран. Эволюция сервисной деятельности в развивающихся странах и влияние на ее развитие следующих факторов: географического положения, природных ресурсов, территориального размещения производства, распределение денежных доходов, традиций, исторических, культурно-духовных.

Роль психологических и духовных стереотипов общественного сознания «незападных» стран в сервисной деятельности. Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах.

Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг

Структура сферы услуг. Понятие «услуга». Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги населению». Услуги в общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности.

Классификация типов и видов услуг. Стандартизированные и творческие услуги. Производственные и непроизводственные услуги. Коммерческие и некоммерческие услуги. Государственные и негосударственные услуги. Чистые и смешанные услуги. Легитимные и нелегитимные услуги. Личностные и безличные услуги.

Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Услуги, населению.

Характеристика услуг. Разновидности услуг и их характеристика. Неосязаемость услуг. Непостоянство качества, изменчивость. Недолговечность, неспособность услуг к хранению. Дополнительные признаки услуг.

Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика. Характеристики жизненного цикла услуги, финансовых результатов.

Тема 5. Рынок услуг

Рынок услуг и его значение. Специфика торговли услугами. Сущность термина «мировой рынок услуг». Способы организации международной торговли услугами, зафиксированные в ГАТС.

Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг. Понятие транснациональных компаний.

Роль и место России на мировом рынке услуг. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования Внешнеторговой деятельности» от 08.12.2003 N 164-ФЗ

Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

Направления, способствующие развития региональных рынков. Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона.

Особенности современного рынка услуг. Реальное рыночное пространство. Виртуальное рыночное пространство.

Тема 6. Качество и оценка качества услуг

Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество. Факторы, формирующие качество услуг. Принципы сбытовой политики предприятий сервиса. Модель качества услуг. ГОСТ Р 50691–2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».

Концепция оценки качества услуги - пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги. Расхождение в модели GAP. Характеристика разрывов и причины их возникновения в GAP-модели.

Основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания.

Методика SERVQUAL. Пять основных параметров «идеального сервиса». Метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя. Преимущества и недостатки метода «Таинственного покупателя».

Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

Методы контроля и оценки показателей качества услуг. Номенклатура показателей качества». Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой. Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса

Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений

Основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в России. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300–1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей». Порядок образования сервисной организации. Регистрация сервисной организации.

Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании», Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ

Лицензирование отдельных видов деятельности. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 15.04.2019) «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Тема 8. Эффективность сервисной деятельности

Сервисная организация, её основные характеристики. Производство и предоставление услуг как основа деятельности сервисных организаций. Классификация организаций и предприятий сферы услуг. Процессы управления сервисного предприятия. Функции и задачи сервисного предприятия. Организационная структура сервисных организаций и предприятий.

Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной

экономике. Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве.

Понятие эффекта и эффективности. Виды и характеристика эффективности. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.

Роль эффективности в индустриальной и сервисной экономике. Сервисная модель эффективности. Оценка эффективности сервисной деятельности. Сравнительная характеристика существующих подходов к оценке эффективности применительно к сервисной деятельности.

Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.

Тема 9. Информационный сервис

Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса

Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов. Создание информационных банков и баз данных клиентов в процессе оказания обслуживания клиентов.

Роль информационных систем в сфере сервиса. Задачи по внедрению информационных технологий в сферу сервиса. Информационные технологии сервисной деятельности в социокультурном сервисе. Облачный сервис.

Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг. Достоинства автоматизированной системы индивидуального пользователя в сфере туризма и сервиса.

Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг

Процесс оказания услуг в организациях сферы услуг как составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы организации процесса обслуживания. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями.

Комплекс мероприятий, направленных на реализацию принципов организации обслуживания потребителя на основе применения клиентоориентированных технологий.

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание. Ответственность сервисной организации.

Сервисная деятельность в области бытового обслуживания населения. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Качество обслуживания потребителей. Факторы обслуживания: времени, доступность услуг. Основные понятия и определения сервисной деятельности в организациях сферы туризма и сервиса. Правила предоставления услуг населению в Российской Федерации.

Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности. Матрица инноваций. Инновации в сфере услуг. Концепция услуги. Инновации в сопроизводстве. Кадровые, организационные, культурные элементы новых систем предоставления услуг. Факторы успешности сервисных инноваций. Инновации в мире. Уровень инноваций услуг. Модели управления инновациями в компаниях.

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Причины создания и внедрения новых услуг. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. Внедрение новых технологий, обеспечивающих более совершенные способы производства и потребления услуг. Новая философия дизайна «услуг». Самые востребованные услуги в России. Продвижение новых услуг. Причины неудач продвижения услуг на рынке и способы их устранения.

Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг.

Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с

клиентами

Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального этикета. Этическая культура сервиса.

Нравственные качества работника сферы сервиса как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.

Основные категории этики. Профессиональная этика работников обслуживания и ее сущность. Кодекс профессиональной этики. Ключевые факторы имиджа.

Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса.

Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Основы корпоративной культуры предприятий сферы услуг. Проблема социальной ответственности. Культура речи специалиста на предприятиях и организациях сервиса.

Тема 13. Контактная зона

«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Понятие о «контактной зоне». Состав контактной зоны. Виды контактных зон: по пространственному расположению, по характеру межличностного расстояния в обслуживании.

Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта Общение и взаимодействие с клиентами в контактной зоне. Шесть стадий структуры общения.

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны.

Пространство контактной зоны. Компоненты контактной зоны. Ключевые факторы модели «Service action» или «обслуживание в действии». Фронт-офис и бэк-офис. Зонирование офиса Принципы зонирования офиса в рабочей зоне: кабинетный и открытый.

Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов

Конфликт и его виды. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Позитивная сторона конфликта. Конфликт в сервисной деятельности.

Межсубъектные способы предотвращения и разрешения конфликтов: способ уклонения, принуждения (подавления), приспособления, компромисса. Управления конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления. Понятие о жалобе. Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей. Рекомендации конструктивному устранению жалоб. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.

Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства

Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.

Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях.

Услуги индустрии развлечения и спорта: услуги в области развлечений и отдыха, организации и проведения спортивно-массовых мероприятий. Анимационный сервис.

Тенденции развития рынка выставочной индустрии, в том числе регионального. Состояние и перспективы развития делового туризма. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности.

Тема 16. Сервис на транспорте

Транспорт общего пользования: железнодорожный, воздушный, морской, автомобильный, речной транспорт, обеспечивающий перевозки пассажиров и грузов и предоставление услуг транспортной экспедиции.

Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей. Транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза.

Логистические услуги.

Безопасность и качество транспортных услуг. Организация сервиса при транспортном обслуживании.

Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ

Понятие сервиса недвижимости. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.

Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие государственной и муниципальной услуг. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах по принципу "одного окна".

Организация и ее особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на практических занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы «Сервисная деятельность», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе лекционных и практических занятий. Затем – приступать к изучению отдельных тем в порядке, предусмотренном рабочей программой.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, других методических материалов, указанных в разделе 7 рабочей программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данной темы. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Важным источником для освоения дисциплины являются ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Сервис как специфический вид деятельности	Исследования сферы сервиса. Изменения роли сервиса. Проблемы организационной деятельности предприятий	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос

	сервиса в условиях рыночной экономики и конкуренции. Сервис как деятельность.	презентации.		
Предпосылки и история развития сервисной деятельности	Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей. Период эволюционирование занятий, связанных с ремеслом. Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира. Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг −потребители». Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей в развитии сервиса.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации	Литература к теме, работа с интернет -источниками	доклад
Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах	Роль психологических и духовных стереотипов общественного сознания «незападных» стран в сервисной деятельности. Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	Структура сферы услуг. Понятие «услуга». Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги населению». Услуги в общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	доклад
Рынок услуг	Современный рынок услуг	Работа в	Литература к	опрос

	России: состояние, проблемы и перспективы развития. Направления, способствующие развития региональных рынков. Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона. Особенности современного рынка услуг. Реальное рыночное пространство. Виртуальное рыночное пространство.	библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	теме, работа с интернет -источниками	
Качество и оценка качества услуг	Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество. Факторы, формирующие качество услуг. Принципы сбытовой политики предприятий сервиса. Модель качества услуг. ГОСТ Р 50691–2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Сервисная деятельность как объект правовых отношений	Основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в России. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300–1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Эффективность сервисной деятельности	Роль эффективности в индустриальной и сервисной экономике. Сервисная модель эффективности. Оценка эффективности сервисной деятельности. Сравнительная характеристика существующих подходов к оценке эффективности применительно к сервисной деятельности.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос

	Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.			
Информационный сервис	Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Организация обслуживания потребителей услуг	Процесс оказания услуг в организациях сферы услуг как составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы организации процесса обслуживания. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности. Матрица инноваций. Инновации в сфере услуг. Концепция услуги. Инновации в сопроизводстве. Кадровые, организационные, культурные элементы новых систем предоставления услуг. Факторы успешности сервисных инноваций. Инновации в мире. Уровень инноваций услуг. Модели управления инновациями в компаниях.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	доклад
Профессиональное поведение в сервисной деятельности и куль-тура общения с клиентами	Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Основы корпоративной	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос

	культуры предприятий сферы услуг. Проблема социальной ответственности. Культура речи специалиста на предприятиях и организациях сервиса.			
Контактная зона	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов	Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления. Понятие о жалобе. Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей. Рекомендации конструктивному устранению жалоб. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	Услуги индустрии развлечения и спорта: услуги в области развлечений и отдыха, организации и проведения спортивно-массовых мероприятий. Анимационный сервис. Тенденции развития рынка выставочной индустрии, в том числе регионального. Состояние и перспективы развития делового туризма. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	доклад
Сервис на	Безопасность и качество	Работа в	Литература к	опрос

транспорте	транспортных услуг. Организация сервиса при транспортном обслуживании.	библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	теме, работа с интернет -источниками	
Сервис недвижимости и ЖКХ	Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос
Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	Организация и ее особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	опрос

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность».

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Шкала и критерии оценки, балл	Критерии оценивания компетенции
1.	Опрос	Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала	«Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Не зачтено» - имеются существенные пробелы в	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3

			знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.	
2	Доклад-презентация	Публичное выступление по представлению полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint	«5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии; «2» - докладчик не раскрыл тему	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3
3	Тестирование	Тестирование можно проводить в форме: - компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; - письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов	«отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	**Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций**	**Процедура оценивания**	**Шкала и критерии оценки, балл**
1.	Зачет – ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 Экзамен – ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	«Зачтено» оценка «отлично» - обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы экзаменационного билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком; оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа; оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в экзаменационном билете, ориентироваться в системе дисциплины, знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком; «Не зачтено» оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.
1.	**Тестирование (на**	Полнота знаний	«Зачтено»

	зачете) – ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «Не зачтено» «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3.1.1. Примерная тематика реферативных обзоров

1. Инновации в сфере услуг (на примере Тульской области)
2. Организация медицинского обслуживания на примере…
3. Сервисная деятельность предприятий общественного питания на примере…
4. Особенности сервисного обслуживания купли-продажи недвижимости на примере…
5. Организация сервисной деятельности фитнес-центров на примере
6. Волонтерская деятельность как инструмент организации сервисного обслуживания деловых мероприятий
7. Анализ предоставления риелторских услуг города Тулы
8. Благоустройство территорий и озеленение как важный аспект повышения качества обслуживания многоквартирных домов
9. Предоставление услуг индивидуальными предпринимателями, как один из способов удовлетворения потребностей населения
10. Качество услуг сектора жилищно-коммунального хозяйства
11. Качество обслуживания автомоек на примере города Тулы
12. Сравнительная характеристика качества обслуживания в ресторанах города Тулы
13. Анализ рынка ветеринарных услуг города Тулы
14. Перспективы развития рынка фитнес-услуг на примере спортивных комплексов города Тулы
15. Комплекс услуг парков как инновационная площадка развития российской индустрии развлечений
16. Специфика оказания услуг в детских и семейных кафе города Тулы
17. Платные медицинские услуги как тренд развития Тульской области
18. Современные проблемы сервиса на примере ресторанов города Тулы
19. Качество сервиса в индустрии красоты города Тулы
20. Повышение качества клиентоориентированного сервиса на примере предприятий туристской индустрии

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

6.3.2.1. Типовые вопросы к экзамену

1. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг.
2. Безопасность и качество транспортных услуг.
3. Взаимодействие специалиста по сервису с клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности
4. Виды контактных зон и их характеристика
5. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов
6. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика.
7. Инновации в сервисной деятельности
8. Информационный сервис
9. Исторические этапы развития сервисной деятельности
10. Качество и оценка качества услуг
11. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.
12. Классификация типов и видов услуг
13. Кодекс профессиональной этики
14. Контактная зона обслуживания, ее назначение и функциональные особенности
15. Культура общения с клиентами
16. Модель качества услуг
17. Новые виды услуг
18. Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях
19. Организация обслуживания потребителей услуг
20. Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг.
21. Особенности сервисной деятельности в России
22. Пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги.
23. Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
24. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
25. Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.
26. Принципы организации обслуживанию потребителя.
27. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
28. Прогрессивные формы обслуживания
29. Пространство контактной зоны. Понятия «бэк-офис» и «фронт-офис»
30. Противоречия сервисной деятельности
31. Профессиональное поведение и этикет на предприятиях сервиса
32. Реабилитационный характер сервиса.
33. Роль и место России в сфере международной торговли услугами
34. Роль сферы сервиса в условиях современной мировой экономики.
35. Рынок услуг Владимирской области
36. Сервис и его виды
37. Сервисная деятельность в развивающихся странах мира
38. Сервисная деятельность в развитых странах мира
39. Сервисная деятельность и ее цели.
40. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей
41. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и

постиндустриальный.
42. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих МКД и объекты недвижимости.
43. Типы потребителей (клиентов) и способы взаимодействие с ними
44. Транспортные и логистические услуги
45. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
46. Характеристика услуг
47. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.
48. Этика и этикет телефонного разговора.
49. Этикет составления деловых писем
50. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.

Примерная тематика курсовых работ

1. История становления и развития социально-культурного сервиса и туризма
2. Оценка уровня логистического сервиса и пути его повышения на предприятии
3. Система логистического сервиса предприятия
4. Направления совершенствования планирования логистического сервиса
5. Оценка уровня логистического сервиса и пути его повышения
6. Анализ логистического сервиса предприятия
7. Анализ сервисных услуг предприятия
8. Социально-экономические и культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности
9. Роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности
10. Клиентурная стратегия сервисного предприятия
11. Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности общества
12. Основные методы в организации сервисной деятельности
13. Проблемы качества сервисной деятельности
14. Правовые основы в системе сервиса и сервисной деятельности
15. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения человеческих потребностей
16. Теория и практика сервиса с учетом национальных и природно-климатических особенностей обслуживания
17. Организация сервиса в ресторанах
18. Организация ресторанного сервиса с учетом национальных и региональных особенностей обслуживания
19. Организация гостиничных услуг
20. Организация питания как комплекс сервисных услуг
21. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности
22. Консалтинговая деятельность как сфера сервиса
23. Специфика организации сервиса для иностранных туристов
24. Организация сервисной деятельности в гостиничных комплексах
25. Организация туристского сервиса
26. Транспортное обеспечение в туризме (авиа, ж/д, водный, автомобильный)
27. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций
28. Современные формы и методы сервисной деятельности (кейтеринг, таймшер и др.)
29. Тур как комплексная туристская услуга
30. Многообразие видов туризма, как основа предпринимательства сервисной деятельности

Примерные тестовые задания

Задание 1. Все необходимые мероприятия, предназначенные для фактического удовлетворения существующих потребностей, составляют:

- сервисную деятельность;
- права потребителей;
- социальную сферу;
- заботу государства.

Задание 2. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности;
- физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
- потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому- либо), потребность в уважении
- нет верного ответа

Задание 3. Какие услуги относятся к социально-культурным:

- услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
- образовательные услуги;
- услуги автосервиса;
- услуги технического обслуживания оборудования.

Задание 4. Услуга — это результат:

- самореализации покупателя;
- трудовой деятельности, в процессе которой создается специфическая потребительская стоимость;
- непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг;
- нет верного ответа.

Задание 5. На какие средства размещения не распространяется Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?

- на кемпинги
- общежития
- хостелы
- мини-отели

Задание 6. Рынок услуг — это:

- основные компоненты маркетинга;
- базовая функция бизнеса, совокупность множества процессов;
- совокупность экономических отношений между производителями и потребителями услуг в связи с куплей-продажей разнообразных услуг;
- маркетинговая среда.

Задание 7. Сервисные услуги отличаются от товаров:

- неосязаемостью;
- определенной стоимостью;
- способом доставки покупателю**;**
- возможностью хранения.

Задание 8. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления?

- научно-исследовательские услуги;
- жилищно-коммунальные услуги;
- услуги системы образования, культуры, спорта;
- туристско-экскурсионные услуги.

Задание 9. Какие характеристики присущи услугам:

- неосязаемость;
- несохраняемость;
- недоступность;
- непостоянство качества.

Задание 10. Какие виды услуг исполнитель гостиничных услуг обязан без дополнительной оплаты по просьбе потребителя?

- вызов скорой помощи
- доставка еды в номер
- услуги прачечной
- побудка к определенному времени

Задание 11. Производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не может быть разорвано во времени. К какой характеристике услуги относиться это утверждение:

- неосязаемость;
- непостоянство качества;
- неразрывность производства и потребления услуг;
- все ответы верные.

Задание 12. Какие услуги не относятся к материальным услугам?

- жилищно-коммунальные услуги
- транспортные услуги
- услуги автосервиса
- образовательные услуги

Задание 13. Расположите последовательно стадии жизненного цикла товара и услуги.

- ускорение роста, замедление роста, зрелость, зарождение, спад;
- зарождение, замедление роста, зрелость, ускорение роста, спад;
- зарождение, замедление роста, спад, зрелость, ускорение роста;
- зарождение, ускорение роста, замедление роста, зрелость, спад.

Задание 14. Что относится к основным группам показателей качества по характеризуемым ими свойствам услуг:

- показатели назначения;
- показатели безопасности;
- показатели надежности;
- объем продаж.

Задание 15. Назовите причины трудностей формулирования единого понятия «сервис»:

- сервис воспринимается разными людьми, даже одного уровня культуры неоднозначно;
- сервис может быть воспринят по-разному одним и тем же человеком в разные моменты времени, в зависимости от его душевного настроя в процессе получения услуги;
- его легко описать, так как он вещественен;
- «сервис» почти невозможно стандартизировать.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;

3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на

занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету / экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося:

- на зачете оцениваются как: «зачтено» и «незачтено».
- на экзамене оцениваются как: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85647.html
3. Савченко, Е. В. Логистика : учебное пособие / Е. В. Савченко, Т. В. Чибикова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2023. — 139 с. — ISBN 978-5-8149-3602-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/140836.html
4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html
5. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html

б) дополнительная литература

1. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html
2. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03797-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/137762.html
3. Черников, В. Г. Сервисология : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567227

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным

	источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы

	обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Подготовка к зачету / экзамену	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачета / экзамена по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к зачету включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету / экзамену по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета / экзамена. Для успешной сдачи зачета / экзамена по дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; • готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, практических занятий, проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
(аудитория 503)
Оснащение:
Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации, автоматизированная информационно-библиотечная система (АИБС) – 1 шт.
Меловая доска – 1 шт.
Трибуна – 1 шт.
Вешалка напольная – 2 шт.
Стол ученический – 14 шт.
Стул ученический – 28 шт.
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
(аудитория 403)
Оснащение:
Стол ученический – 5 шт.
Стул ученический – 10 шт.
Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации) – 4 шт.
Принтер – 1 шт.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional — OEM-лицензии (для образовательных учреждений);
4. Операционная система Linux: Open-source;
5. Свободный пакет офисных приложений Open Office;
6. Свободный пакет офисных приложений Libre Office;
7. Комплексная система антивирусной защиты рабочих станций Dr.Web Desktop Security Suite LBW-BC-12M-50-B1;
8. Программные средства АПК Аналитик – авто
9. Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL.

10.2. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа ЮРАЙТ (https://biblioonline.ru/catalog/legendary и https://urait.ru/catalog/legendary)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www: http//elibrary.ru)

10.3. Современные профессиональные базы данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.
2. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru.
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук. Поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа http://www.sciencedirect.com/

10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал Гарант https://www.garant.ru
2. Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
3. Национальная электронная библиотека http://www.nns.ru/
4. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/
5. Реестр примерных основных общеобразовательных программ https://fgosreestr.ru/
6. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
7. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.
В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИУБ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».