

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФБГОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет
Факультет туризма и сервиса
Кафедра социально-культурных технологий и иностранных языков

Одобрена:
кафедрой СКТИЯ
Протокол от 08.09.2017 г. №1
Зав кафедрой С.Масл Масленникова С.Ф.
Методической комиссией ФТиС
Протокол от 15.09.2017 №1
Председатель А.В.Чевардин Чевардин А.В.



Декан ФТиС
Светлова И.Г.

«15» сентября 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.4.1 Сервисная деятельность

индекс по учебному плану, наименование дисциплины

Направление – 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация «бакалавр»
Трудоёмкость – 3 зачётные единицы, 108 час.
Форма контроля - зачет

Разработчик программы: к.п.н., доц. Масленникова С.Ф.

Екатеринбург 2017

Оглавление

Общие положения	3
I. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
II. Требования к освоению содержания дисциплины	4
III. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
IV. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
V. Содержание дисциплины	8
V.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам (с указанием академических часов и видов учебных занятий)	8
V.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины. Тематический план учебной дисциплины	9
V.3. Примерный перечень и содержание практических занятий	11
V.4. Содержание практических (семинарских) занятий	12
VI. Самостоятельная работа обучающихся	17
VII. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине	18
VII.1. Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)	18
VII.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	21
VII.2.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины	21
VII.2.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	22
VII.2.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	22
VII.2.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	28
VIII. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	29
VIII.1. Перечень основной и дополнительной литературы, учебно-методического обеспечения	29
VIII. 2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	31
IX. Перечень информационно-коммуникативных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	31
X. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. Перечень вопросов к зачету	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. Примерный перечень тестовых заданий	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. Перечень тем докладов и сообщений	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Перечень практических заданий	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 Шкала баллов и оценки в зависимости от качества ответа студента	45
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	47
ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Образовательные технологии	48
ПРИЛОЖЕНИЕ 10. Лист изменений	49

Общие положения

Наименование дисциплины – «Сервисная деятельность», относится к дисциплинам Блока 1 Дисциплины (модули) учебного плана, входящего в состав основной образовательной программы высшего профессионального образования 43.03.02 Туризм, профиль – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Рабочая программа по дисциплине составлена на основании следующих документов:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм», с присваиваемой квалификацией «бакалавр». (Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. N 1463)

2. Учебный план подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

3. Стандарт УГЛУТУ СТП 1.2.1.3 – 00 – 2015 «Программа учебной дисциплины. Требования к содержанию и оформлению».

Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов целостной системы методологических, теоретических знаний и практических навыков в области сервисной деятельности туристической индустрии.

Основными задачами дисциплины являются:

- теоретическая подготовка в области сервисной деятельности;
- изучение ФЗ РФ («О стандартизации» 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности;
- формирование умений использования нормативных и правовых документов в туристической деятельности;
- формирование духовно-нравственных качеств личности, способствующих добросовестному выполнению профессиональной деятельности;
- воспитание культуры сервисной деятельности;
- воспитание толерантности, уважения к личности клиента и т.д.
- понимание места и роли области деятельности выпускника в общественном развитии, взаимосвязи с другими социальными институтами;
- умение логически мыслить, вести научные дискуссии;

- творческое мышление, самостоятельность суждений, интерес к отечественному и мировому культурному и научному наследию, его сохранению и преумножению.

Очная форма изучения дисциплины включает лекции, практические занятия, выполнение курсовой работы и экзамен. Дисциплина изучается в 3 семестре на 2 курсе.

I. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам, на которую опирается ряд дисциплин профессионального блока.

Блок 1 Дисциплины (модули) – Дисциплина по выбору

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Основы социального государства	Сервисология	Дипломное проектирование Курсовое проектирование

II. Требования к освоению содержания дисциплины

II.1. ДО НАЧАЛА ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ СТУДЕНТ ДОЛЖЕН:

Знать:

- особенности социальной политики российского государства (основные цели, направления и механизмы), действие социальных стандартов направленных, на качество жизни;
- сущность, принципы и модели социального государства.
- особенности экономической основы социального государства.
- социальное рыночное хозяйство как ресурсную базу социального государства.
- правовую основу социального государства.

Уметь:

- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.
- правильно ориентироваться в условиях современной российской действительности,
- адекватно оценивать проводимые в стране преобразования на этапе становления в России социального государства.
- логически мыслить, вести научные дискуссии;
- работать с документами (Конституцией РФ, ФЗ РФ и др.);
- осуществлять эффективный поиск информации и критики источников;
- получать, обрабатывать и сохранять источники информации;
- формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам становления социального государства в России;

- извлекать уроки из социально-значимых событий и на их основе принимать осознанные решения.

Владеть:

- основами формирования социальных отношений в обществе.
- приемами ведения дискуссии и полемики.

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ СТУДЕНТ ДОЛЖЕН:

Знать:

- место и роль сервиса в современном обществе,
- состав и структуру сферы услуг,
- концепции развития сферы сервиса в России;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
- особенности развития сервиса в России.
- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности,
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности,
- принципы классификации услуг и их характеристики,
- теорию организации обслуживания;
- Федеральные законы РФ («О стандартизации» 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности;

Уметь:

- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя
- управлять качеством сервиса;
- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;
- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;
- использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности;

Владеть навыками:

- работы в контактной зоне с потребителем,
- консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
- разработки и реализации технологии процесса сервиса,
- формирования клиентурных отношений.

Образовательным стандартом определены следующие **общекультурные (ОК), общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные (ПК) компетенции**, формированию которых способствует изучение курса «Сервисная деятельность»:

шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

III. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код ук ооп	Учебные циклы и результаты их освоения	Трудо емкость	Коды формируемых компетенций
	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • место и роль сервиса в современном обществе, • состав и структуру сферы услуг, • концепции развития сферы сервиса в России; • социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. • особенности развития сервиса в России. • основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, • структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; • историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, • принципы классификации услуг и их характеристики, • теорию организации обслуживания; • Федеральные законы РФ («О стандартизации» 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности; основные направления, проблемы, теории и методы истории; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • умением организовать и качественно осуществлять 	108 ч.	ОК-1 ОК-4 ОПК-3

	<p>процесс обслуживания потребителя</p> <ul style="list-style-type: none"> • управлять качеством сервиса; • выполнять инновационные проекты в сфере сервиса; • анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; • планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей; • использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности; логически мыслить, вести научные дискуссии; • осуществлять эффективный поиск информации, касающийся сервисной деятельности; • получать, обрабатывать и сохранять источники информации; • формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию при разработке проектов; • анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания, закономерности осмысления сервисной деятельности и актуальной общественно-политической практики, использовать теоретические знания по сервисной деятельности в профессиональной деятельности. <p><i>Владеть навыками:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • работы в контактной зоне с потребителем, • консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; • разработки и реализации технологии процесса сервиса, • формирования клиентурных отношений. представлениями о событиях российской и всемирной истории, основанными на принципе историзма; • навыками анализа предложений в области сервисной деятельности; • приемами ведения дискуссии и полемики. 		
--	---	--	--

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

Трудоемкость базового обязательного модуля дисциплины составляет 3 зачетных единицы (или 108 часов).

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме обучения	
	Очная	заочная
Контактная работа с преподавателем (ЗЕ/час)	1,5 / 54	0,28 / 10
Лекции	20	4
Практические занятия	34	6
Самостоятельные всего, в т.ч.	1,5 / 54	2,47 / 89

Текущая проработка лекций	10	20
Подготовка докладов и сообщений к практическим занятиям	17	34
Выполнение практических заданий	10	20
Подготовка к контрольным мероприятиям	8	15
Зачет	9	-
Экзамен	-	0,25 / 9
Всего по учебному плану	108	108

V. Содержание дисциплины

V.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам (с указанием академических часов и видов учебных занятий)

№ раздела, подраздела, пункта, подпункта	Содержание	Количество часов					Рекомендуемая литература	
		контактная раб. с преп.			Самостоятельная			
		Очная	оч-заоч	заочная	Очное	оч-заоч		заоч.
ОК-1 ОК-4 ОПК-3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	6		1	6		10	1-5
	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	6		1	6		10	1-5
	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	6		1	6		10	1
	Теория организации обслуживания.	6		1	6		10	1-4, 9
	Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	6		1	6		10	1, 9

Предприятия, оказывающие услуги населению.	6		1	6		10	1-5, 8, 10
Разновидности услуг и их характеристика.	6		2	6		10	1-4,
Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	6		1	6		10	1-4, 9
Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов	6		1	6		9	2, 5, 9
ИТОГО:	54		10	54		89	

V.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины. Тематический план учебной дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Понятие услуги. Свойства услуги. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.

Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Культура сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса (честность и порядочность по отношению к окружающим; совесть и открытость в отношении с потребителями; уважение и вежливость; осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с клиентами.). Культура труда работника сервисного предприятия (или фирмы) и наличие профессиональных характеристик его работы: профессиональной подготовки; высокого уровня профессионализма (дисциплины, ответственности, владения профессиональными навыками, мастерства, широкого кругозора и надлежащего общего развития); организационно-технологического совершенствования труда. Усовершенствование профессиональной подготовки работников, повышения их квалификационного уровня, планирования карьерного роста наиболее перспективных из них.

Психологические особенности процесса обслуживания клиентов. Культивирование конструктивных индивидуально-психологических качеств личности работников, которые контактируют с клиентами; (направлять в позитивное психологическое русло обстановку обслуживания в целом; создавать условия для проявления позитивных психологических свойств потребителей.).

Личностно значимые качества работников контактной зоны (обходительность, любезность; радушие, доброжелательность; тактичность, сдержанность, заботу о потребителе; самокритичность; готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания; умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряжённого дня; умение избегать неудовольствий клиентов и конфликтов; устойчивость к стрессам.

Работнику сервиса абсолютно противопоказаны: грубость, бестактность, невнимательность, чѐствость; нечестность, лицемерие; воровство, жадность, эгоизм; болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей; неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

Тема 4. Теория организации обслуживания.

Культура сервиса как система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

Тема 5. Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.

Понятие этики. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности – это совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей. Служебный этикет работников сервисной деятельности как совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.

Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Тема 7. Разновидности услуг и их характеристика.

Типы услуг. Классификация услуг.

Основные характеристики услуг. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги.

Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Тема 9. Социальное обслуживание.

Понятие «социальное обслуживание». Разнообразие видов социального обслуживания.

Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

V.3. Примерный перечень и содержание практических занятий

Наименование практических занятий	Трудоемкость по формам обучения			Рекомендов. литература/ примечание
	Очн.	Оч-заоч	Заочн. 5 лет/	
<p>Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Классификация услуг. Покупательский риск в сфере услуг. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.</p>	4		1	1-3, 6
<p>Тема 2. Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» Текущий контроль знаний</p>	4		1	1-3, 6
<p>Тема3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. Текущий контроль знаний</p>	4		1	1-3, 6
<p>Тема 4. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</p>	4		1	
<p>Тема 5. Офис сервисного предприятия. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания. Предприятия сферы обслуживания. Требования к</p>	4		1	1-3

профессиональному поведению работника сервисной организации Текущий контроль знаний				
Тема 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. Текущий контроль знаний	4		0,5	1-3
Тема 7. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания.	4		1	1-3
Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.	2		0,5	1-3
Тема 9. Работа с ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг; ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам. Работа с корпоративными клиентами, особенности VIP-обслуживания	4		1	1-3
Всего	34		8	

V.4. Планы семинарских занятий

Тема 1-2. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» . Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Классификация услуг.
3. Покупательский риск в сфере услуг.
4. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Услуга и товар: общее и отличное
2. Современные классификации услуг
3. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
4. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
5. Интернет-услуги населению.
6. Риски в сфере услуг
7. Анимационные услуги.
8. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
9. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями

Задания

1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально-культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?
2. Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг.
3. Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг.
4. Проанализировать и классифицировать виды услуг. Привести пример групп однородных услуг.
5. Опишите существующие технические документы на услуги.
6. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.

№ 3-4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания туристов. Вопросы развития сервиса в России.

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. Принципы и задачи современного сервиса.
3. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг.
4. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления.
5. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ.
6. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса.
7. Качество сервисных услуг и его показатели.
8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
2. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
3. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
4. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
5. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
6. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.

7. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
8. Банный сервис: история и современное состояние.
9. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.
10. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.
11. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.
12. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса
13. Услуги проката: история и современные предложения.
14. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса
15. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

Задания

1. Дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.), сервисного предприятия её оказывающего,
2. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.),
3. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги, рассказать о технологиях выполнения услуг, привести пример успешного сервисного предприятия.

№ 5. Услуги туристского предприятия

1. Предприятия сферы обслуживания.
2. Формы организации обслуживания.
3. Этапы обслуживания клиентов.

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.
2. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
3. Конгрессный туризм: услуги организаторов.
4. Событийный туризм: услуги организаторов.
5. Сельский туризм: современные предложения.

Задания

Проанализировать ассортимент услуг туристических предприятий в области различных видов туризма.

№ 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.

1. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
2. Конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.
3. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
2. Виды и исходы конфликтов.
3. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).
4. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

Задание

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие¹. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация – материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятии. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;
2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);
3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях»), была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

¹ При отсутствии подобного опыта анализируются хрестоматийные ситуации: описание конфликтов на сервисных предприятиях в художественной литературе, публицистике, СМИ, Интернете.

4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем. Их учёт в Вашем курсовом проекте.

№ 7-8 Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания

1. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.
2. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания.
3. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
2. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
3. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).

№ 9. Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

1. Работа с ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;
2. ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам.
3. Работа с корпоративными клиентами.
4. Особенности VIP-обслуживания

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Парки отдыха: история появления, услуги, предоставляемые в парках отдыха.
2. Ресторанный сервис: история вопроса.
3. Сервисные предложения для владельцев животных.
4. Услуги охраны: история и современное состояние вопроса.
5. Услуги по уборке помещений: история и современное состояние вопроса
6. Аквапарки и предоставляемые ими услуги.
7. Курорты: история и современное состояние вопроса. Услуги, предоставляемые на курортах.
8. Музеи и услуги, предоставляемые ими.

Задания

Дайте краткую характеристику востребованных видов услуг: медицинские услуги (рекреация, косметология); услуги общественного питания;

Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги; гостиничные услуги.

VI. Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- Формирование логического мышления, навыков создания научных работ в области сервиса;
- развитие навыков работы с документами, нормативными актами, стандартами;
- осуществление эффективного поиска информации; получение, обработка и сохранение источников информации;
- создание творческих проектов, выполнение курсовой работы в области сервиса «Мое предложение на рынке услуг».

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу основополагающие государственные документы, стандарты в области сервиса и туризма. Результаты работы обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим вопросам сервисной деятельности. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной и справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ.

Вид работы	Содержание работы	Час	Учебно – методическое обеспечение	График выполнения
Текущая проработка лекций		10	1-3	К каждому занятию
Подготовка докладов и сообщений к практическим занятиям	Подготовка доклада, сообщения по теме семинара.	17	1-7	К каждому занятию
Выполнение практических заданий	проработка рекомендуемой лит-ры, составление плана курсовой работы, разработка индивидуального предложения.	10	1-3	2,3,6, 8, 9 занятие
Подготовка к контрольным мероприятиям, Зачет	тестирование контрольные вопросы	17	1-7	5, 7 занятие
ИТОГО		54		последнее занятие

Для обеспечения успешной самостоятельной работы студентов планируется проведение еженедельных консультаций в часы, свободные от занятий. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине приведен в Приложении 6.

VII. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Вид контроля результативности учебного процесса	Форма контроля	Средства контроля	График
1. Входящий	Тестирование	Тест	1-е занятие
2. Текущий	Тестирование Опрос (устный, письменный, индивидуальный фронтальный) Взаимоопрос в группе Кроссворды Экспресс-опросы	Тест Контрольные вопросы	На каждом занятии
3. Рубежный	Тестирование	Тест	2, 8, 9 занятие
4. Итоговый	Экзамен	Итоговый тест	Экзаменационная сессия

Контроль результативности на очной форме обучения включает экзамен по билетам (см. приложение 1), выполнение тестовых заданий (см. приложение 2). Сводная информация по контролю с указанием номеров разделов содержания дисциплина, вида учебной работы и учебного процесса, вида, метода и средства контроля приведена в матрице контроля (см. приложение 5).

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Для формирования необходимых профессиональных компетенций при проведении практических и лекционных занятий применяются интерактивные методы обучения: анализ практических ситуаций, лекция-презентация, лекция-визуализация, проблемная лекция и др. Образовательные технологии, применяемые при изучении курса, представлены в Приложении 9.

7.1. Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы			
Перечень и содержание	Текущая аттестация	Контрольное мероприятие	Итого

модуля учебной дисциплины	Посещение лекций	Выполнение практического задания	Выполнение домашних заданий	конспекты	Контрольное мероприятие (тестирование)	Работа над эссе	Активность на занятиях	Максимальный балл	Экзамен	Защита курсовой работы/проекта
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6	-	-
Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6		
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4		
Теория организации обслуживания.	0,2	0,2 – 0,4	0,2	0,2		0,5	0,2-1,2	2,7		
Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4		
Предприятия, оказывающие услуги населению.	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7		
Разновидности услуг и их характеристик а.	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9		
Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9		

обслуживания.											
Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов	0,2	0,5	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,8			
Обязательный минимум для допуска к экзамену	1-3	1,8 – 4,7	1-2	1-1,8	1,3-4,5	0,5-2	1-12	7,6-30	51-100	-	100 – 130

Посещаемость аудиторных занятий оценивается: каждое занятие – 0,2 балла:

100% -3 баллов , 99-95% -2,8 баллов, 94-90% -2,6баллов, 89-85% -2,4 баллов, 84-80% - 2,2баллов, 79-75%-2 баллов, 74-70% - 1,8баллов, 69-65% - 1,6баллов, 64-60% -1,4баллов, 59-55% - 1,2баллов, 54-50% - 1 баллов. При посещении студентом менее 50 % аудиторных занятий баллы за посещаемость не начисляются.

Выполнение практических и домашних творческих заданий.

Оценивается от 0,2-0,6 баллов (творческий рейтинг):

домашние творческие задания: (презентации, слайды, коллажи, кроссворды и др.)- 0,2-,04 баллов (0,2 б. - сообщение раскрывающее тематику доклада, 0,4-сообщение подкреплено визуально: рисунки, фото, репродукции)

Активность на занятиях

Активность определяется в процессе текущего контроля, включающего разнообразные формы (устные и письменные ответы, на практических занятиях, участие в дискуссиях, рефераты, доклады и т.д.), и определяется 0,2-1,8 баллами.

Для допуска к итоговому контролю (зачет) студент должен набрать от 7,6-30 баллов. При получении максимальной рейтинга (30 баллов) по итогам посещаемости , творческого рейтинга, выполнения всех форм заданий студенту автоматически начисляются 40 баллов за зачет и выставляется оценка зачтено.

Конспекты

Каждый конспект лекции оценивается на 0,2 балла

Контрольные мероприятия Текущее контрольное мероприятие (тестирование) оценивается от 0,5до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%,0,5 б.- 5-% заданий

Экзамен считается сданным, если студент получил от 55-100 баллов.

VII.2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.

Формы контроля формирования компетенций

шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции	Форма контроля	Семестр / очн; о-з; (заочное)
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Промежуточный контроль: контрольные вопросы Текущий контроль: Выполнение практических заданий, тестирование	3 (3)
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Промежуточный контроль: контрольные вопросы Текущий контроль: Выполнение практических заданий, тестирование	3 (3)
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Промежуточный контроль: контрольные вопросы Текущий контроль: Выполнение практических заданий, тестирование	3 (3)

Этапы формирования компетенций:

ОК-1, ОК-4, ОПК-3 – начальный (проведение занятий лекционного и семинарского типов, самостоятельная работа обучающихся, подготовка и сдача зачета).

7.2.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,

**характеризующих этапы формирования компетенций в процессе
освоения образовательной программы
Формы контроля**

**Текущий контроль (выполнение практических заданий), формирование
компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3**

Перечень практических заданий представлен в Приложении 5.

**Текущий контроль (подготовка докладов и сообщений),
формирование компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3**

Примерная тематика рефератов, докладов и сообщений представлена в Приложении 3.

**Текущий контроль (выполнение тестовых заданий), формирование
компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3**

Примеры тестовых заданий представлены в Приложении 2.

**Текущий контроль (выполнение и защита курсовой работы),
формирование компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3.**

Примерная тематика курсовых работ представлена в Приложении 4.

**Промежуточный контроль (контрольные вопросы к зачету),
формирование компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3**

Вопросы для проведения промежуточного контроля приводятся в приложении 1.

**7.2.3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ,
ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

**Критерии оценки выполнения тестовых заданий (формирование
компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3**

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по пятибалльной шкале в следующем порядке:

при правильных ответах на

86-100% заданий – оценка «5»

71-85% заданий – оценка «4»

51-70% заданий – оценка «3»

менее 50% - оценка «2».

«Шкала баллов и оценки в зависимости от качества ответа студента на зачете» представлена в приложении 7

Критерии оценки выполнения практических заданий (формирование компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3, П-12, ПК-13)

Выполнены все задания практических работ, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы

«5» (отл.) Студент на высоком уровне	<p>способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p> <p>способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов</p>	<p>ОК-1</p> <p>ОК-4</p> <p>ОПК-3</p>
---	---	---

Выполнены все задания практических работ, студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями

«4» (хорошо) Студент на среднем уровне	<p>способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p> <p>способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов</p>	<p>ОК-1</p> <p>ОК-4</p> <p>ОПК-3</p>
--	---	---

Выполнены все задания практических работ с замечаниями, студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями

«3» (уд.) Студент: на удовл. уровне	<p>способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p> <p>способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов</p>	<p>ОК-1</p> <p>ОК-4</p> <p>ОПК-3</p>
--	---	---

Студент не выполнил или выполнил неправильно задания практических работ, студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы

«2»(неуд) способность использовать основы философских знаний, ОК-1
Студент не анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности

способность работать в команде, толерантно воспринимать ОК-4
социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

способностью организовать процесс обслуживания потребителей ОК-3
или туристов

Критерии оценки подготовки докладов и сообщений (формирование компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3, ПК-12, ПК-13):

Подготовил доклад, сообщение к практическому занятию, работа выполнена в срок, оформление, структура и стиль изложения образцовые; доклад (сообщение) выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; даны правильные ответы на все вопросы при выступлении с докладом или сообщением

«5» (отл.) способность использовать основы философских знаний, ОК-1
Студент на анализировать главные этапы и закономерности исторического развитии для осознания социальной значимости своей деятельности

высоком уровне

способность работать в команде, толерантно воспринимать ОК-4
социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

способностью организовать процесс обслуживания потребителей ОК-3
или туристов

подготовил доклад, сообщение к практическому занятию, работа выполнена в срок, оформление, структура и стиль изложения соблюдены; доклад (сообщение) выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; даны правильные ответы не на все вопросы при выступлении с докладом или сообщением

«4» способность использовать основы философских знаний, ОК-1
(хорошо) анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей

Студент на

среднем уровне	деятельности способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	ОПК-3

подготовил доклад, сообщение к практическому занятию, работа выполнена в срок, не соблюдены правила оформления, нарушена структура доклада / сообщения; доклад (сообщение) выполнен самостоятельно, отсутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; даны правильные ответы не на все вопросы при выступлении с докладом или сообщением

«3» (уд.) Студент: на удовл. уровне	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	ОПК-3

студент не подготовил доклад/сообщение

«2»(неуд) Студент не	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	ОПК-3

Критерии оценки устного ответа на контрольные вопросы (формирование компетенций ОК-1, ОК-4, ОПК-3):

студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит

примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы

«5» (отл.) Студент на высоком уровне	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	ОПК-3

студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем

«4» (хорошо) Студент на среднем уровне	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	ОПК-3

студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводит примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем

«3» (уд.) Студент: на удовл. уровне	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4

способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов ОПК-3

студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательностью изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

«2»(неуд) способность использовать основы философских знаний, ОК-1
Студент не анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности

способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ОК-4

способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов ОПК-3

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

Успешность изучения дисциплины предполагает две составляющие. Первая составляющая – усредненная оценка, полученная студентом по итогам текущего контроля. Вторая составляющая – оценка знаний студента по итогам промежуточного контроля. Усредненный итог двух частей балльной оценки освоения дисциплины выставляется в ведомость и зачетную книжку студента.

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены
Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовл.)	Теоретическое содержание курса освоено частично, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки
Неудовлетворительный	«2» (неудовл.)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий

VIII. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
VIII.1. Перечень основной и дополнительной литературы, учебно-методического обеспечения

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Кол-во экземпляров в научной библиот
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА			
1	Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=478441	2015	Электр. ресурс
2	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=430365	2013	Электр. ресурс
3	Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с http://znanium.com/bookread2.php?book=514626	2013	Электр. ресурс
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА			
1.	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с http://znanium.com/bookread2.php?book=415409	2012	Электр. ресурс
2.	Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. - 254 с.	2010	15
3.	Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко- М. : Академия, 2010. - 304 с.	2010	5
4.	Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманжолова [и др.] - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009.	2009	5
5.	Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманжолова [и др.] - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с.	2009	5
6.	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность:	2009	10

	учебное пособие для студентов высших проф. учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев ; [рец.: Б. И. Кретов, Т. Ю. Тихонова]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 208 с.		
7.	Пашутин С.Б. Как создать национальный бренд: практическое пособие / С. Б. Пашутин. - М. : КноРус, 2007. - 320 с.	2007	7
8.	Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля / О. В. Ситникова. - Москва: Питер, 2008. - 192 с.	2008	2
9.	Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2010. - 493 с.	2010	15
10.	Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова - М. : Академия, 2008. - 240 с.	2008	1
11.	Стельмашенко В.И. Методы и средства исследований в процессах оказания услуг: практикум: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 Сервис (специализация Экспертиза качества и сертификация услуг и работ) / В. И. Стельмашенко, Н. В. Воронцова, Т. Н. Шушунова; - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	2007	2
12.	Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 100101 "Сервис", 100103 "Социально-культурный сервис и туризм", 100110 "Домоведение" (цикл общепроф. дисциплин) / Л. П. Шиповская; - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 432 с.	2009	3
13.	Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса и туризма/ В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. - 160 с.	2008	5
14.	Введение в специальность. История сервиса [Текст] : учеб. пособие / Д. А. Аманжолова [и др.]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	2007	23
15.	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2007. - 464 с.	2007	2
16.	Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Краковского. - Изд. 2-е. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2008. - 254 с.	2008	3

17.	Кашникова, К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Текст] : [пособие] / К. В. Кашникова, А. В. Палагина. - М. : ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 176 с. - (Отраслевой учет). - Библиогр.: с. 175. - ISBN 978-5-476-00627-5 : 108.00 р.	2008	3
18.	Лойко О. Т. Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 304 с.	2008	13
19.	Сервис и туризм: словарь-справочник / Т. Н. Ананьева [и др.] ; [под ред. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]. - М. : Альфа-М, 2008. - 432 с.	2008	6
20.	Третьякова Т. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 304 с.	2008	10
21.	Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М. : Дашков и К, 2008. - 268 с.	2008	12

VIII. 2. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. www.arpk.org/magaz.php?in=81641
2. www.bookvoed.ru > **Книги** > Сервисная деятельность
3. www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html
4. http://quality.eup.ru/book_main.html
5. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/>
6. <http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>
7. http://www.e-college.ru/xbooks/xbook066/book/index/index.html?index*illustracyi.htm
8. <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html>
9. http://window.edu.ru/window/library?p_rid=58848&p_rubr=2.2.75.13.7

IX. Перечень информационно-коммуникативных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении данной дисциплины используются информационно-коммуникативные технологии, Интернет-технологии, средством служит

следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы:

Наименование программного обеспечения	Документ, подтверждающий право использования программного обеспечения
OpenOffice, FoxReader KompoZer GNU Image Manipulation Program (GIMP) Inkscape Scribus Audacity Avidemux Chrome	Свободное программное обеспечение , GNU General Public License, Freeware
Microsoft Windows XP Professional Service Pack 3	Product Part No.: A22-00001 Installed from 'Full Packaged Product' media. Product ID: 76456-642-8525985-23753 match to CD Key data CD Key: MBW6B-T7QWP-V6XQJ-Q7P9R-D2QXG Computer Name: 7-409-01 Registered Owner: ГФ Registered Organization: УГЛУТУ
Microsoft Office - профессиональный выпуск версии 2003	Product ID: 73372-700-3010467-57775 CD Key: V8VGP-J9TDR-F8JKM-WDRK2-HGH9Y
Microsoft Office Standard 2010	Product ID: 82503-581-0283357-38944 CD Key: KKH6D-74DJT-R34KK-QGPB4-VK7XG
Microsoft Office Access 2010	Product ID: 82503-208-0008292-69778 CD Key: GUYDK-6YPPT-DKHC7-2WX98-MVQBT
Adobe Illustrator CS6 Adobe Indesign CS6 Adobe Photoshop CS6 CorelDraw «ГАРАНТ-СТУДЕНТ» NauDoc «Консультант плюс» Statistics Advanced 10 for Windows Ru 4 лицензии Mapinfo professional 6.0	

Х. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Проведение лекционных занятий планируется в компьютерном классе (7-409), оснащенном

№	Аудитори	S,	Оборудование	Адрес
---	----------	----	--------------	-------

	я	м ²		
7-409	Компьютерный класс	90	<p>Класс оборудован интерактивной доской 78'' Activboard Touch, ПО Activspire, мультимедиапроектор X7-VI, компьютерами (системные блоки Intel Pentium, Intel Celeron, мониторы SAMSUNG, BENQ)– 24 шт., системой кондиционирования воздуха MB 5,3S-R2 – 2 шт., компьютерными столами – 30 шт., стулья 30 шт., трибуной для выступлений; сейфами для хранения документов – 2 шт; доступом к сети Интернет.</p> <p>Используемое лицензионное ПО: Windows8 Professional License, 62866641 Уральский государственный лесотехнический университет ГОУ ВПО Екатеринбург Russia OPEN 92873283ZZ152, MS Office Professional Plus 2010 License, 17499826 Уральский государственный лесотехнический университет ГОУ ВПО Екатеринбург Russia OPEN 17437231ZZE0603, Windows XP SP3 Pro(License № 76456-641-3164966) MS Office Standard 2007 License,42084450 Уральский государственный лесотехнический университет ГОУ ВПО Екатеринбург Russia OPEN 62069517ZZE0904 Антивирус Касперского 6.0 для Windows Workstations Лицензионный № 17EO.00451-30701BE8</p>	Сибирский тракт 35

Проведение практических занятий планируется в лаборатории сервисологии (Сибирский тракт, 35 А, к.37)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Предоставление услуги; этапы предоставления услуги.
2. Жизненный цикл услуги. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
3. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
4. Виды услуг. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Наиболее востребованные в современной России услуги.
5. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.

6. Возникновение и развитие сервиса в России.
7. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
8. Формы обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
9. Контактная зона. Её оснащение. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
10. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Книга жалоб и предложений. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами. Виды и исходы конфликтов. Способы устранения конфликтов: использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта.
11. Краткая характеристика наиболее востребованных видов услуг: сфера гостиничных услуг; фитнес-услуги; сфера медицинских услуг (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ВОПРОСЫ ИТОГОВОГО ТЕСТИРОВАНИЯ ПО КУРСУ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1. Услуга – это:
 1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

2. Сервис — это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

3. Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

4. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

5. Производственные услуги – это:

1. услуги банков, страховых компаний;
2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:

1. массовые коммуникации;
2. услуги транспорта, торговли, связи;
3. консалтинг, инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:

1. развлекательные учреждения;
2. организации общественного питания;
3. рекламные компании.

8. Общественными услугами являются:

1. телевидение, радио, образование;
2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.

9. Материальные услуги направлены на:

1. формирование отдельных требований потребителей;
2. удовлетворение материальных потребностей;
3. удовлетворение духовных потребностей.

10.Непроизводственные услуги – это:

1. транспортировка грузов;
2. техническое обслуживание оборудования;
3. услуги здравоохранения, культуры.

11.К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

12.Услуги по регистрации транспортных средств являются:

1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

13.Идеальная услуга – это:

1. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
2. сопровождение товарно-материальные ценности, облегчая их обращение;
3. все виды производственных услуг.

14.К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. слуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

15.Услуги хирурга являются:

1. личностными;
2. идеальными;
3. нелегитимными.

16.Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

17. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

18. Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

19. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

20. Предпродажный сервис – это:

1. гарантийный сервис;
2. послегарантийный сервис;
3. консервация, проверка, демонстрация.

21. Гарантийный сервис:

1. всегда бесплатный;
2. всегда платный;
3. выбирается потребителем.

22. Жесткий сервис – это:

1. комплектация необходимой документацией перед продажей;
2. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
3. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.

23. Мягкий сервис – это:

1. ремонт и наладка оборудования;
2. предварительная консультация потребителей;
3. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

24. Прямой сервис направлен на:

1. материальный продукт и пользователя;
2. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;

3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

25. Культура сервиса - это:

1. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
2. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
3. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения.

26. Профессионально-служебная этика – это:

1. честность и порядочность по отношению к окружающим;
2. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
3. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ **Перечень тем для докладов и сообщений**

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.
23. Услуга и товар: общее и отличное
24. Современные классификации услуг

25. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
26. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
27. Интернет-услуги населению.
28. Риски в сфере услуг
29. Анимационные услуги.
30. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
31. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями
32. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
33. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
34. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
35. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
36. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
37. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.
38. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
39. Банный сервис: история и современное состояние.
40. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.
41. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.
42. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.
43. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса
44. Услуги проката: история и современные предложения.
45. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса
46. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.
47. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.
48. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
49. Конгрессный туризм: услуги организаторов.
50. Событийный туризм: услуги организаторов.
51. Сельский туризм: современные предложения.
52. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
53. Виды и исходы конфликтов.

54. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разьединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).
55. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
56. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
57. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
58. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
59. Парки отдыха: история появления, услуги, предоставляемые в парках отдыха.
60. Ресторанный сервис: история вопроса.
61. Сервисные предложения для владельцев животных.
62. Услуги охраны: история и современное состояние вопроса.
63. Услуги по уборке помещений: история и современное состояние вопроса
64. Аквапарки и предоставляемые ими услуги.
65. Курорты: история и современное состояние вопроса. Услуги, предоставляемые на курортах.
66. Музеи и услуги, предоставляемые ими.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине: «Сервисная деятельность»

№ раздела	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля						
		аудиторные			Самостоятельные			
		лекции	практич. занятия		Дом. задания		Творческие зад.	
		текущ	текущ	итог	текущ	итог	текущ	Итог
	Конт. посещ	Конт. посещ	Тестир	Конт. график	Защита	Конт. график	Защита	
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		=	=
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	- Бланк уч.	-	Бланк уч.	
3	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
4	Теория организации обслуживания.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	-	Бланк уч.	

5	Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
7	Разновидности услуг и их характеристика.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
8	Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
9	Социальное обслуживание Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Тема 1-2

1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально-культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?

2. Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг.

3. Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг (по выбору студентов).

4. Проанализировать и классифицировать виды услуг. Привести пример групп однородных услуг.

5. Опишите существующие технические документы на услуги.

6. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.

Тема 3-4

1. Дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.), сервисного предприятия её оказывающего (по выбору студентов)

2. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.) (по выбору студентов)

3. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги, рассказать о технологиях выполнения услуг, привести пример успешного сервисного предприятия (по выбору студентов).

Тема 5

1. Проанализировать ассортимент услуг туристических предприятий в области различных видов туризма (по выбору студентов).

Тема 6.

1. Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

2. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация – материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятии. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;

3. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);

4. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях», была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем. Их учёт в Вашем курсовом проекте

Тема 9.

1. Дайте краткую характеристику востребованных видов услуг: медицинские услуги (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги; гостиничные услуги (по выбору студентов).

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

**Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной
работы обучающихся по дисциплине**

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Кол-во экзemplяров в научной библиот
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА			
1	Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=478441	2015	Электр. Ресурс
2	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=430365	2013	Электр. Ресурс
3	Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с http://znanium.com/bookread2.php?book=514626	2013	Электр. Ресурс
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА			
22.	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с http://znanium.com/bookread2.php?book=415409	2012	Электр. Ресурс
23.	Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. - 254 с.	2010	15
24.	Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко- М. : Академия, 2010. - 304 с.	2010	5
25.	Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманжолова [и др.] - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009.	2009	5
26.	Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманжолова [и др.] - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с.	2009	5

27.	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов высших проф. учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев ; [рец.: Б. И. Кретов, Т. Ю. Тихонова]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 208 с.	2009	10
28.	Пашутин С.Б. Как создать национальный бренд: практическое пособие / С. Б. Пашутин. - М. : КноРус, 2007. - 320 с.	2007	7
29.	Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля / О. В. Ситникова. - Москва: Питер, 2008. - 192 с.	2008	2
30.	Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2010. - 493 с.	2010	15
31.	Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова - М. : Академия, 2008. - 240 с.	2008	1
32.	Стельмашенко В.И. Методы и средства исследований в процессах оказания услуг: практикум: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 Сервис (специализация Экспертиза качества и сертификация услуг и работ) / В. И. Стельмашенко, Н. В. Воронцова, Т. Н. Шушунова; - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	2007	2
33.	Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 100101 "Сервис", 100103 "Социально-культурный сервис и туризм", 100110 "Домоведение" (цикл общепроф. дисциплин) / Л. П. Шиповская; - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 432 с.	2009	3
34.	Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса и туризма/ В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. - 160 с.	2008	5
35.	Введение в специальность. История сервиса [Текст] : учеб. пособие / Д. А. Аманжолова [и др.]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	2007	23
36.	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2007. - 464 с.	2007	2
37.	Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Краковского. - Изд. 2-е. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2008. - 254 с.	2008	3

38.	Кашникова, К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Текст] : [пособие] / К. В. Кашникова, А. В. Палагина. - М. : ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 176 с. - (Отраслевой учет). - Библиогр.: с. 175. - ISBN 978-5-476-00627-5 : 108.00 р.	2008	3
39.	Лойко О. Т. Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 304 с.	2008	13
40.	Сервис и туризм: словарь-справочник / Т. Н. Ананьева [и др.] ; [под ред. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]. - М. : Альфа-М, 2008. - 432 с.	2008	6
41.	Третьякова Т. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. - 304 с.	2008	10
42.	Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2008. - 268 с.	2008	12

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5. www.arpk.org/magaz.php?in=81641
6. www.bookvoed.ru › Книги › Сервисная деятельность
7. www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html
8. http://quality.eup.ru/book_main.html
9. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/>
10. <http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>
11. http://www.e-college.ru/xbooks/xbook066/book/index/index.html?index*illustracyi.htm
12. <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html>
http://window.edu.ru/window/library?p_rid=58848&p_rubr=2.2.75.13.7

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Шкала баллов и оценки в зависимости от качества ответа студента

Характеристика ответа	Оценка	Баллы
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	5+	96...100
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана		

совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	5	91...95
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	5-	86...90
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	4+	81...85
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов.	4	76...80
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	4-	71...75
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	3+	65...70
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	3	59...64
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях понятий, терминов, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает осознавать существование	3-	51...58

связи между знаниями только после подсказки преподавателя.		
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	2+	31...50
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины	2	0...30

ЗАЧТЕНО 51-100 баллов

НЕ ЗАЧТЕНО 0-50 баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<p>В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на выполнение самостоятельной работы.</p> <p>В ходе лекций студентам рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести конспектирование учебного материала; - обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению; - задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. <p>В рабочих конспектах желательно оставлять поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал прослушанной лекции, а также пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.</p> <p>Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как тематический материал взаимосвязан между собой. В случаях пропуска занятия студенту необходимо самостоятельно изучить материал и ответить на контрольные вопросы по пропущенной теме во время индивидуальных консультаций.</p>
Самостоятельная работа (изучение теоретического курса)	<p>Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной и научной литературы. Основная функция учебников – ориентировать студента в системе знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены будущими бакалаврами по данной дисциплине.</p>

Самостоятельная работа (контрольная работа)	Выполнение контрольной работы является обязательным условием допуска студента к экзамену. Контрольная работа представляет собой изложение в письменном виде результатов теоретического анализа и практической работы студента по определенной теме. Содержание контрольной работы зависит от выбранного варианта. Работа представляется преподавателю на проверку за 7 дней до начала экзаменационной сессии. Защита контрольной работы проходит в форме собеседования во время консультаций.
Практические занятия	Практические занятия – это активная форма учебного процесса. При подготовке к практическим занятиям студенту необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя. Темы теоретического содержания выносятся на семинарские занятия, предполагают дискуссионный характер обсуждения. Большая часть тем дисциплины носит практический характер, т.е. предполагает выполнение заданий и решение задач, анализ практических ситуаций.
Подготовка к зачету / экзамену	Подготовка к зачету / экзамену предполагает: - изучение рекомендуемой литературы; - изучение конспектов лекций; - участие в проводимых контрольных опросах; - тестирование по модулям и темам; - написание и защиту контрольной работы

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Образовательные технологии

№ п/п	Вид занятия	Наименование занятия, тема	Метод интерактивного обучения	Количество часов	
				очная форма обучения	очная форма обучения
1.	лекция практическое занятие	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	презентация	6	2
2.	лекция практическое занятие	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	презентация проблемная лекция	6	1

3.	лекция практическое занятие	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	презентация	6	1
4.	лекция практическое занятие	Теория организации обслуживания.	презентация, проблемная лекция	8	2
5.	лекция практическое занятие	Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	лекция - визуализация	6	1
6.	лекция практическое занятие	Предприятия, оказывающие услуги населению.	презентация, Анализ практических ситуаций	6	1
7.	лекция практическое занятие	Разновидности услуг и их характеристика.	презентация, Анализ практических ситуаций	6	1
8.	лекция практическое занятие	Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно- климатических особенностей обслуживания.	презентация, Анализ практических ситуаций	6	1
9.	лекция практическое занятие	Социальное обслуживание. Особенности VIP- обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов	презентация Деловая игра	6	
итого				54	

Приложение 10

Лист изменений

Дата	Исключить	Добавить
