

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  Масленникова С.Ф.  
Методической комиссией ФТиС  
Протокол от 15.09.2017 №1  
Председатель  Чевардин А.В.



Утверждаю  
Декан ФТиС  
Светлова И.Г.

15" сентября 2017 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.4.2 Сервисология

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	17
V.4. Содержание практических (семинарских) занятий	17
VI. Самостоятельная работа обучающихся	21
VII. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине	22
VII.1. Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)	23
VII.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	26
VII.2.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины	26
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	27
VII.2.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	27
VII.2.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	33
VIII. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	34
VIII.1. Перечень основной и дополнительной литературы, учебно-методического обеспечения	34
VIII. 2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	36
IX. Перечень информационно-коммуникативных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	36
X. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. Перечень вопросов к зачету	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. Примерный перечень тестовых заданий	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. Перечень тем докладов и сообщений	44
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине	44
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Перечень практических заданий	45
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	49

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 Шкала баллов и оценки в зависимости от качества ответа студента	51
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	53
ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Образовательные технологии	54
ПРИЛОЖЕНИЕ 10. Лист изменений	56

## **Общие положения**

Наименование дисциплины – «Сервисология», 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 «Сервисология» 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:* дать знания в области теории сервиса.

#### *Основными задачами дисциплины являются:*

- теоретическая подготовка в области сервисологии как новой науки, возникшей на стыке ряда гуманитарных дисциплин экономики, этики, психологии, конфликтологии, этнологии и др.;
- изучение основополагающих 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 туристской деятельности;
- формирование духовно-нравственных качеств личности, способствующих добросовестному выполнению профессиональной 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.

Дневная 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 «Сервисология» относится к дисциплинам Блока 1 Дисциплины (модули), на которую опирается ряд дисциплин профессионального блока.

#### **Блок 1 Дисциплины (модули) – Вариативная часть**

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Основы социального государства	Сервисная деятельность	Дипломное проектирование

### **II. Требования к освоению содержания дисциплины**

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,
- историю и концепции развития сферы сервиса в мире и в России;
- социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса
- 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;
- принципы классификации услуг и их характеристики,
- теорию организации обслуживания;
- Федеральные законы РФ («О стандартизации» 1993г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности;

***Уметь:***

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; - работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности;
- умением 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:***

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
- консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
- разработки и реализации технологии процесса сервиса,
- формирования клиентурных отношений.

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

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

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

Код уц ооп	Учебные циклы и результаты их освоения	Трудоёмкость	Коды форми

			руемых компетенций
Б.1.В. ДВ.4.2	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• место и роль сервиса в современном обществе,</li> <li>• состав и структуру сферы услуг,</li> <li>• историю и концепции развития сферы сервиса в мире и в России;</li> <li>• социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса</li> <li>• особенности развития сервиса в России.</li> <li>• основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности,</li> <li>• структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</li> <li>• принципы классификации услуг и их характеристики,</li> <li>• теорию организации обслуживания;</li> <li>• Федеральные законы РФ («О стандартизации» 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; - работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности;</li> <li>• умением организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя</li> <li>• управлять качеством сервиса;</li> <li>• выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;</li> <li>• анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</li> <li>• планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;</li> <li>• использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности;</li> </ul> <p><i>Владеть навыками:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</li> <li>• консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;</li> <li>• разработки и реализации технологии процесса сервиса,</li> <li>• формирования клиентурных отношений.</li> </ul>	108 ч.	ОК-1 ОК-4 ОПК-3

#### 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)	<b>1,5 / 54</b>	<b>0,28 / 10</b>
Лекции	20	4
Практические занятия	34	6
Самостоятельные всего, в т.ч.	<b>1,5 / 54</b>	<b>2,47 / 89</b>
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	-	<b>0,25 / 9</b>
Всего по учебному плану	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

## V. Содержание дисциплины

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

№	Код компетенции	Содержание	Количество часов						Рекомендуемая литература
			Контактная раб с преподавателем			Самостоятельная			
			Очная	очно-зао	заочн.	Очное	очно-зао	заочн.	
1.	ОК-1 ОК-4 ОПК-3	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения.	8		1	8		12	1-5
2.		Связь сервисологии с другими дисциплинами.	8		1	8		10	1-15
3.		Развитие сервисологии в России.	8		1	8		12	1-15
4.		Основные понятия сервисологии: услуга, запрос,	8		1	8		10	1-5

	исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.							
5.	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	8		2	8		12	1-5
6.	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	6		2	6		10	1-15
7.	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	4		1	4		12	1-4, 9
8.	Потребители услуг. Их категории.	4		1	4		11	1, 9
	ИТОГО:	54		10	54		89	

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

### **Тема 1. Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения.**

Сервисология как область научного знания. Сервисология – молодая наука о поведении потребителей. Дисциплина, возникшая на стыке экономики, маркетинга и психологии. Привлекая для своих нужд все новые и новые методы исследований из самых разных наук, это направление постепенно стало самостоятельной дисциплиной.

Сервисология - одно из направлений маркетинга. Изучение его методов может помочь выжить отнюдь не только коммерческим предприятиям, но и государству в целом. В сервисологии существуют понятия идеальной и реальной услуги. Идеальная услуга - это абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги. Реальная услуга - это конкретные материальные действия, направленные на

удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания.

Сервисология – наука, изучающая подходы к конкретной личности в процессе предоставления ей тех или иных услуг с учетом ее индивидуального жизненного стиля, потребностей, запросов, ценностных ориентаций, а также рассматривающая теоретические и практические методы индивидуального обслуживания. Так как одной из основных характеристик современной социальной среды стал рынок, а центральной фигурой в нем является потребитель (человек), то это потребовало глубокого и детального изучения особенностей его поведения в диалоге «товар – покупатель». Изменения в структуре и методах розничной торговли и сервисного обслуживания происходят во всем мире.

Предметом изучения являются организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека.

Объектом изучения служит человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем.

## **Тема 2. Связь сервисологии с другими дисциплинами.**

Сервисология и философия, история, социология, психология, культуроло-

логия. Формирование представления о человеке как социально-природном существе, о его потребностях и методах их удовлетворения сферой сервиса.

Комплексный подход к исследованию человека как целостности.

## **Тема 3. Развитие сервисологии в России.**

В связи с переходом России в постиндустриальную фазу развития, центральное место в общественной жизни приобретают проблемы сервиса.

Специфика сервисной деятельности такова, что ею должны заниматься в основном частные лица, мелкие фирмы или специальные небольшие подразделения крупных корпораций. В СССР сфера сервисной деятельности была почти целиком монополизирована государством. Запрет на частное предпринимательство при социализме мешал развитию сферы услуг.

Факторы, влияющие на потребности людей, 1. рост благосостояния привел к процветанию индустрии комфорта (уборка помещений, дизайн интерьеров и т.д.), 2. рост доходов и появление дополнительного свободного времени увеличили спрос на ряд услуг, связанных с проведением досуга и занятиями спорта. 3. рост использования высокотехнологических товаров в домашних условиях (компьютеры, аудио- и видеотехника, система

безопасности) привел к увеличению потребности в специалистах по их установке и обслуживанию.

Главной задачей экономики в индустриальный период являлось массовое производство товаров. Коммерциализация производства. Фабричное производство создало новую социальную среду. Механизация производства и классовая борьба постепенно привели к тому, что зарплата фабричных рабочих стала превышать плату за личную службу.

Постиндустриальный этап развития цивилизации определяется как «информационное общество» и «экономика услуг», т. к. главным видом деятельности становится не производство товаров, а обработка информации и оказание услуг.

В постиндустриальном обществе получают широкое распространение виды услуг: гуманитарные (образование, здравоохранение, социальные службы) и профессиональные (анализ, планирование, дизайн, программирование). В любом производстве более важную роль начинает играть не количество, а качество рабочей силы, которое определяется уровнем образования. Расширение постиндустриального сектора требует большего количества людей с высшим образованием. Поэтому в переходный период от индустриального к постиндустриальному обществу актуальной оставалась проблема притока в сферу сервиса высококвалифицированных кадров.

**Тема 4. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.**

Понятие «услуга». Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Специфика услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Разновидность услуг и их характеристика. Предприятия, оказывающие услуги населению. Обязательные, вспомогательные и дополнительные услуги. Факторы, влияющие на формирование рынка услуг.

Понятие «запрос», «исполнитель», «потребитель», «качество услуги», «результат услуги». Назначение услуги.

**Тема 5. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными.**

Отрасли сферы услуг довольно разнообразны. В государственный сектор входят суды, службы занятости, больницы, военные службы, почта, пожарная охрана, школы. Частный некоммерческий сектор образуют музеи, благотворительные организации, церкви. Бизнес сектор сферы услуг составляют банки, гостиницы, авиалинии, агентства недвижимости,

юридические фирмы. Многие производственные секторы (операторы компьютеров, бухгалтеры) в действительности заняты в сфере услуг, обеспечивающей функционирование сферы производства.

Услуга – это совокупность неосязаемых действий, выполняемых с целью удовлетворения нужд и потребностей клиентов, не приводящих к владению чем-либо. В некоторых случаях предоставление услуг связано с материальными продуктами. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. При всем разнообразии услуг выделяют четыре общих для большей части услуг характеристик. К ним относятся неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость.

**Неосязаемость.** В отличие от материальных товаров их нельзя увидеть, попробовать, почувствовать, услышать или уловить их запах до тех пор, пока они не будут приобретены. Например, клиент парикмахерской не может увидеть результат до приобретения услуги; пассажиры авиакомпании имеют всего лишь билет и обещание безаварийной доставки в пункт назначения), **Неотделимость от источника.** Данная характеристика проявляется в трех формах. Первая специфическая форма проявляется в том, что производство и потребление большинства услуг неразделимы: они могут потребляться только в ходе использования. Для большинства товаров эти два процесса независимы. Например, телевизор может быть изготовлен на заводе, расположенном на определенной географической широте, и далее транспортироваться по всему миру для продажи оптом и в розницу. Тот, кто покупает телевизор, не обязан сразу же его подключать; телевизор может оставаться в своей коробке неопределенное время. Однако совет, который дается, воспринимается одновременно. Второй формой неотделимости от источника является неотделимость покупателя от предоставления услуги. Другими словами, большая часть услуг не может храниться для будущего использования; покупатель должен присутствовать при создании услуги. Присутствие покупателя не требуется в момент производства телевизора, а физический осмотр в кабинете врача не может быть осуществлен в отсутствие пациента. Таким образом, исполнение и потребление услуг (футбольная игра, концерт) является одновременным и нераздельным, а покупатели должны присутствовать, чтобы наслаждаться их результатом.

**Непостоянство качества.** Одной из основных характеристик услуг является то, что их качество может очень сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда, где и как их предоставляет. Большая часть услуг выполняется людьми, поэтому покупатель и человек, оказывающий услугу, вынуждены взаимодействовать. Полученный результат зависит от их общих действий и от восприятия покупателя. Салон красоты, фирма по дизайну

одежды, кадровое агентство предоставляют услуги, которые будут разными для каждого конкретного клиента. В одном случае это означает, что даже если один и тот же человек оказывает услугу нескольким покупателям абсолютно одним и тем же способом, у разных покупателей может быть разное восприятие того, что они получили, и различные чувства удовлетворения своей потребности. В другом случае, человек, оказывая одну и ту же услугу, может варьировать свои действия при каждом отдельном ее исполнении. Важную роль в этом играет его физическое и психологическое состояние, которое не может быть одинаковым каждый день.

Непостоянство качества в исполнении, а также различие в восприятии покупателей создают проблемы в управлении сферой обслуживания. Это связано с тем, что большая часть услуг не поддается стандартизации, так как желания клиентов различны. Во многих случаях порядок предоставления услуг определяет тот, кто эту услугу выполняет (консультант, агент по недвижимости, врач). Человек, оказывающий индивидуальные услуги, должен ориентироваться на потребности и желания клиента. Также непостоянство качества результатов оказания услуг осложняет осуществление контроля и гарантии качества

**Несохраняемость.** Большая часть услуг является несохраняемыми, поскольку они одновременно производятся и потребляются. Например, номера в отеле, места в самолете, театре или один час работы адвоката не могут быть запасены и представлены для использования позже.

Однако само понятие «несохраняемый» может быть разным с точки зрения покупателя. Услугу нельзя унести домой, но тот, кому ее оказали, способен получать удовольствие в течение долгого времени после ее приобретения. Другой пример: хирург, который осуществляет трансплантацию сердца, осуществляет не только отдельное действие (операцию), но и предоставляет пациенту несколько дополнительных лет жизни, которой тот будет наслаждаться.

Невозможность хранения услуг не имеет значение в условиях устойчивого спроса, когда определение численности обслуживаемых клиентов не представляет проблем. Сложности возникают при существенных колебаниях рыночных потребностей в предлагаемом сервисе (на пример, час пик, сезон). Следовательно, предприятиям сферы услуг необходимо контролировать ситуацию и применять ряд стратегий, обеспечивающих оптимальное соотношение между спросом и предложением в сфере услуг.

**Тема 6. Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному.**

Исторически каждый вид услуг рассматривался отдельно как особая сфера деятельности с присущими ей особенностями. А вся сфера услуг представлялась как совокупность этих многих видов деятельности и фактически сводилась к их перечислению.

Традиционно в мировой практике (а именно, в международной статистике) учитываются следующие группы услуг:

- фрахт, включая страхование, портовые сборы и услуги;
- другие транспортные услуги;
- туризм;
- банковские и другие финансовые услуги;
- прочие услуги.

Простое перечисление отраслей услуг показывает их разнообразие, но не раскрывает специфику и экономическую сущность услуг, а следовательно, и специфику методов управления в маркетинге услуг.

В мире наблюдается тенденция к выделению определенных классов услуг, которые отличаются друг от друга, а услуги внутри этих классов имеют схожие проблемы и возможности. При всем разнообразии услуг их можно объединить в несколько групп. 1. По типам существуют следующие группы услуг:

1.1. Производственные: инжиниринг, лизинг, обслуживание оборудования.

1.2. Распределительные: торговля, транспорт, связь.

1.3. Профессиональные: банковские, страховые, консультационные, рекламные.

1.4. Потребительские (массовые): услуги, связанные с домашним хозяйством и проведением досуга.

1.5. Общественные: телевидение, радио, образование, культура.

2. В зависимости от материально-вещественного содержания различают:

2.1. Услуги материального производства, которые связаны с изменением

состояния материалов (пошив одежды, строительство жилищ и т.д.).

2.2. Нематериальные услуги, которым присущи неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость, несохраняемость (консультационные, юридические).

3. По специфике содержания:

3.1. Создающие новые потребительские стоимости (новые изделия).

3.2. Восстанавливающие потребительские свойства товаров (ремонтные работы).

3.3. Обслуживающие человека (личного характера типа услуг парикмахера).

4. По степени осязаемости различают:

4.1. Осязаемые услуги, направленные на тело человека (как объект): здравоохранение, рестораны, кафе, пассажирский транспорт.

4.2. Осязаемые услуги, направленные на товары и другие физические объекты: грузовой транспорт, охрана, прачечные, химчистки, ремонт оборудования.

4.3. Неосязаемые услуги, направленные на сознание человека: образование,

радиовещание, театры, музеи.

4.4. Неосязаемые услуги с неосязаемыми активами: юридические, консультационные, страхование.

5. В зависимости от характера производителя выделяют:

5.1. Услуги, предоставляемые людьми: образование, бытовые.

5.2. Услуги, предоставляемые машинами и механизмами: транспорт, здравоохранение.

6. В зависимости от присутствия клиента во время оказания услуги различают:

6.1. Услуги, требующие присутствия клиента: услуги косметолога, врача.

6.2. Услуги, не требующие присутствия клиента: поиск литературы, ремонт бытовых приборов.

7. В зависимости от мотивов потребителя услуг выделяют:

7.1. Услуги, предназначенные для удовлетворения личных нужд человека:

образование, культура, спорт.

7.2. Услуги, предназначенные для удовлетворения коллективных нужд предприятий и организаций (услуги делового характера, необходимые для нормального функционирования предприятия: транспорт, связь).

7.3. Услуги, предназначенные для удовлетворения общественных потребностей: услуги в области борьбы с эпидемиями.

8. В зависимости от мотивов производителя услуг различают:

8.1. Коммерческие услуги, целью которых является получение прибыли.

8.2. Благотворительные услуги, направленные на получение определенного социального эффекта.

9. По формам обслуживания:

9.1. Абонементные, на основе документа, предоставляющего право получить

услугу в соответствии с условиями договора сторон (фитнес–услуги).

9.2. По месту работы, жительства, отдыха.

9.3. Срочные–осуществляемые в короткий промежуток времени.

9.4. Самообслуживание –получение услуг без посторонней помощи (стирка

белья в прачечной)

10. По принадлежности к той или иной отрасли различают:

10.1. Услуги здравоохранения.

10.2. Услуги образования.

10.3. Коммунальные услуги.

10.4. Бытовые услуги.

10.5. Услуги в области недвижимости.

10.6. Туризм.

10.7. Информационные услуги.

10.8. Банковские и другие финансовые услуг и и т.д

### **Тема 7. Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса**

Потребности в специалистах сферы услуг. Специфика рынка услуг – это присутствие на нем большого количества средних и малых предприятий различных форм собственности, рынка труда - в огромных возможностях для специалистов сервиса поистине огромен. Особенности: потребитель предъявляет все более высокие требования к разнообразию и качеству услуг, растет конкуренция между их производителями.

Для поддержания конкурентных преимуществ, руководители сервисных организаций выбирают специалистов не просто с высоким уровнем образования, но и соответствующей специальности и квалификации, то есть специалиста по сервису. Управленческое высшее и среднее звено сервисных организаций – специалисты с высшим образованием соответствующей квалификации. Специалист в области сервиса должен иметь навыки успешного диалогового контакта (то есть уметь за короткий период установить контакт), достижения достаточного конструктивного понимания для удовлетворения потребности заказчика, невзирая на естественные барьеры (культурные, национальные, социально-психологические, языковые). Управленец в сервисе.

### **Тема 8. Потребители услуг, их категории.**

Обслуживание индивидуальных потребителей и групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Бонусные программы для корпоративных

заказчиков. Особенности организации обслуживания иностранных клиентов. Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание.

### **V.3. Примерный перечень и содержание практических занятий**

№ раздела	Наименование практических занятий	Трудоемкость по формам обучения			Рекомендов. литература/ примечание
		Очн.	Оч-заоч	Заоч	
1	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения.	4		1	1-5
2	Связь сервисологии с другими дисциплинами.	4		1	1-15
3	Развитие сервисологии в России.	4		1	1-15
4	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	4		1	1-5
5	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	4		1	1-5
6	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	6		1	1-15
7	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	4		1	1-4, 9
8	Потребители услуг. Их категории.	4		1	1, 9
Всего		34		8	

### **V.4. Содержание практических (семинарских) занятий**

#### **Тема 1. Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения.**

Сервисология – наука, изучающая подходы к конкретной личности в

процессе предоставления ей тех или иных услуг с учетом ее индивидуального жизненного стиля, потребностей, запросов, ценностных ориентаций, а также рассматривающая теоретические и практические методы индивидуального обслуживания.

Предмет, объект и задачи сервисологии. Предметом изучения являются организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека.

Объект изучения: человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем.

Основные задачи сервисологии: оценка новых опубликованных и неопубликованных исследований; обобщение фактов реальной деловой практики и разработка предложений по совершенствованию работы с потребителем; оценка практической ценности тех или иных методов воздействия на потребителя; выявление наиболее перспективных направлений работы с потребителем; создание практически целесообразной, увлекательной структуры исследования, которое было бы интересным и полезным для изучения.

Идеальная и реальная услуга. Идеальная услуга - это абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги. Реальная услуга - это конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания.

Потребитель (человек) и его поведение в диалоге «товар – покупатель».

## **Тема 2. Связь сервисологии с другими дисциплинами.**

Сервисология - относительно молодая наука. Это наука о поведении потребителей. Дисциплина, возникшая на стыке экономики, маркетинга психологии, постепенно вобрала в себя колоссальное количество методов не только из этих, но и многих других отраслей знания.

К сервису нужно подходить с точки зрения экономики, психологии, культурологии, социологии и т.д.

Сервисология - междисциплинарная наука, она призвана определять потребности человека (как материальные, так и духовные) и вырабатывать способы их удовлетворения. Для того, чтобы поднять услуги на качественно новый уровень, нужен научный подход к проблеме.

Институты сервисологии. Специфика рынка услуг (присутствие на нем большого количества средних и малых предприятий различных форм

собственности), рынка труда (в огромных возможностях для специалистов сервиса). При этом потребитель предъявляет все более высокие требования к разнообразию и качеству услуг, растет конкуренция между их производителями.

Специалист по сервису. Управленец в сервисе - специалист с высшим образованием, который должен знать не только, как проводят то или иное исследование, но и уметь отслеживать появление новых гуманитарных технологий, связанных с человеческим фактором.

### **Тема 3. Развитие сервисологии в России**

Предпосылки возникновения сервисологии. Экономика развитых стран является экономикой услуг, доли сельского хозяйства и промышленности в валовом национальном продукте неуклонно и быстро сокращаются.

Уменьшается и количество людей, занятых в этих секторах: все больше становится бизнес-консультантов, всякого рода менеджеров.

Социальная значимость сервисологии. Современная ситуация в российском сервисе. Рост сервиса проявляется 1) в возрастании занятости трудоспособного населения в сервисных сферах (прежде всего – в сфере услуг); 2) в объемах производства и дальнейшей дифференциации оказываемых услуг; 3) в международной торговле услугами, приобретающей глобальную направленность; 4) в стремительном и беспрецедентном потребительском спросе на сервисные услуги.

Социально-культурная практика сервиса все чаще становится предметом научного исследования в рамках сервисологии

### **Тема 4. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.**

Основные понятия сервисологии: услуга и ее качество, результат, назначение. Услуга как результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека.

Свойства и показатели качества услуги. Полезные свойства услуги (объективные характеристики, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей, а также государственно-нормативным правовым критериям). Производственные свойства услуги (создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства). Функциональные свойства услуги (функциональную пригодность, которая обычно проверяется в период испытаний, в начале выхода новой услуги на рынок, при первой оценке клиентом предлагаемой

услуги). Потребительские свойства услуги (совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми).

Отличие свойств промышленного товара и сервисного продукта. Качество услуг, связанных с удовлетворением социокультурных потребностей населения.

### **Тема 5. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.**

Многообразие отраслей сферы услуг. Государственный сектор (суды, службы занятости, больницы, военные службы, почта, пожарная охрана, школы). Частный некоммерческий сектор (музеи, благотворительные организации, церкви и т.д.). Бизнес сектор сферы услуг (банки, гостиницы, авиалинии, агентства недвижимости, юридические фирмы и т.д.).

Услуга – это совокупность неосязаемых действий, выполняемых с целью удовлетворения нужд и потребностей клиентов, не приводящих к владению чем-либо. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. При всем разнообразии услуг выделяют четыре общих для большей части услуг характеристик. К ним относятся неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость.

Безопасность услуги. Понятие «запрос», «исполнитель», «потребитель».

### **Тема 6. Классификация услуг.**

Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.

### **Тема 7. Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса**

Потребности в специалистах сферы услуг. Специфика рынка услуг – это присутствие на нем большого количества средних и малых предприятий различных форм собственности, рынка труда - в огромных возможностях для специалистов сервиса поистине огромен. Особенности: потребитель предъявляет все более высокие требования к разнообразию и качеству услуг, растет конкуренция между их производителями.

Для поддержания конкурентных преимуществ, руководители сервисных организаций выбирают специалистов не просто с высоким уровнем образования, но и соответствующей специальности и квалификации,

то есть специалиста по сервису. Управленческое высшее и среднее звено сервисных организаций – специалисты с высшим образованием соответствующей квалификации. Специалист в области сервиса должен иметь навыки успешного диалогового контакта (то есть уметь за короткий период установить контакт), достижения достаточного конструктивного понимания для удовлетворения потребности заказчика, невзирая на естественные барьеры (культурные, национальные, социально-психологические, языковые). Управленец в сервисе.

### **Тема 8. Потребители услуг. Их категории.**

Обслуживание индивидуальных потребителей и групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Бонусные программы для корпоративных заказчиков. Особенности организации обслуживания иностранных клиентов. Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание.

## **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 теоретического раздела в творческих проектах, 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. 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	Изучение конспекта и рекомендованной литературы	10	1-3	К каждому занятию
Подготовка докладов и сообщений к практическим занятиям	Подготовка доклада, сообщения по теме семинара.	17	1-3	К каждому занятию
Выполнение практических заданий	Аннотирование учебной литературы, составление плана и текста доклада, сообщения, презентации	10	1-3	К каждому занятию
Подготовка к контрольным мероприятиям, зачету	тестирование	8	1-3	2,3,6,8,15 занятие
зачет	проработка рекомендуемой лит-ры, выполнение работы, итоговое тестирование, контрольные вопросы.	9	1-3	последнее занятие
ИТОГО		54		

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	зачет	Итоговый тест контрольные вопросы к зачету	15-е занятие

Контроль результативности на очной форме обучения включает зачет (о.ф.о.)/ экзамен (з.ф.о.) (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).

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», 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.

### VII.1.Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы											
Перечень и содержание модуля учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие			Итого
	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	
Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6	-	-	
Связь сервисологии с другими дисциплинами.	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6			
Развитие сервисологии в России.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			

Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	0,2	0,2 – 0,4	0,2	0,2		0,5	0,2-1,2	2,7			
Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7			

Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Потребители услуг. Их категории.	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7			
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 0,5 до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%,0,5 б.- 5-% заданий

Зачет / 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)
<b>ОК-1</b>	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)
<b>ОК-4</b>	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Промежуточный контроль: контрольные вопросы Текущий контроль: Выполнение практических заданий, тестирование	3 (3)
<b>ОПК-3</b>	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	Промежуточный контроль: контрольные вопросы Текущий контроль: Выполнение практических заданий, тестирование	3 (3)

#### Этапы формирования компетенций:

ОК-1, ОК-4, ОПК-3 – основной (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)**

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

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

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

способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов **ОПК-3**

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

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

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

способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов **ОПК-3**

*Выполнены все задания практических работ с замечаниями, студент ответил на все*

**контрольные вопросы с замечаниями**

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

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

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

**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.) Студент на	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического	<b>ОК-1</b>
--------------------------	--	-------------

высоком уровне 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

*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» (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

*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

различия  
способностью организовать процесс обслуживания потребителей  
или туристов **ОПК-3**

*студент не подготовил доклад/сообщение*

**«2»(неуд)** способность использовать основы философских знаний, **ОК-1**  
Студент анализировать главные этапы и закономерности исторического  
не 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 **ОПК-3**  
или туристов

### **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.)** способность использовать основы философских знаний, **ОК-1**  
Студент анализировать главные этапы и закономерности исторического  
на развития для осознания социальной значимости своей  
высоком деятельности  
уровне

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

способностью организовать процесс обслуживания потребителей **ОПК-3**  
или туристов

*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	<b>ОК-1</b>
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>ОК-4</b>
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	<b>ОПК-3</b>

*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	<b>ОК-1</b>
	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>ОК-4</b>
	способностью организовать процесс обслуживания потребителей или туристов	<b>ОПК-3</b>

*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 анализировать главные этапы и закономерности исторического не 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 ОК-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 сформ-х 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 издани я	Кол-во экземпл яров в научной библиот
<b>ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА</b>			
1	Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=514626">http://znanium.com/bookread2.php?book=514626</a>	2013	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. <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=430365">http://znanium.com/bookread2.php?book=430365</a>	2013	Электр. ресурс
3	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. <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=478441">http://znanium.com/bookread2.php?book=478441</a>	2015	Электр. ресурс
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</b>			
1	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
2	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
1	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
2	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
3	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
4	Пашутин С.Б. Как создать национальный бренд: практическое пособие / С. Б. Пашутин. - М. : КноРус, 2007. - 320 с.	2007	7
5	Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля / О. В. Ситникова. - Москва: Питер, 2008. - 192 с.	2008	2
6	Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся	2010	15

	по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2010. - 493 с.		
7	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
8	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
9	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
10	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
11	Введение в специальность. История сервиса [Текст] : учеб. пособие / Д. А. Аманжолова [и др.]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	2007	23
12	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
13	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
14	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
15	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
16	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
17	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
18	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
19	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=415409">http://znanium.com/bookread2.php?book=415409</a>	2012	Электр. ресурс

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

1. [www.arpk.org/magaz.php?in=81641](http://www.arpk.org/magaz.php?in=81641)
2. [www.bookvoed.ru](http://www.bookvoed.ru) › Книги › Сервисная деятельность
3. [www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html](http://www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html)
4. [http://quality.eup.ru/book\\_main.html](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](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](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, <b>Freeware</b>
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: УГЛТУ
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: GVDYDK-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**

1. Интерактивная доска и проектор для лекций и практических занятий.
2. Компьютерный класс (20 компьютеров)
3. компьютерные столы и стулья
4. Лаборатория сервисологии и сервисной деятельности

### **Требования к ресурсам**

Лекции по курсу «Сервисология» проводятся в аудиториях с достаточным числом посадочных мест. В помещениях должна поддерживаться чистота. При чтении ряда лекций демонстрируются раздаточный материал, брошюры с нормативными актами, видеоматериалы, для показа которых в аудитории необходимы интерактивная доска и проектор для лекций. При демонстрации видеоматериалов должны присутствовать преподаватель и ведущий инженер. Тестовый контроль знаний, работа в сети Интернет и применение обучающих компьютерных программ может осуществляться в компьютерных классах (7-110, 7-408 и 7-409).

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

#### **Перечень вопросов к зачету / экзамену по дисциплине «Сервисология»**

1. Определения понятия «потребность»
2. Понятие и система ценностей
3. Сервисология как новая наука.
4. Предпосылки возникновения сервисологии. Её связь с другими дисциплинами.
5. Тенденции развития сервисологии в Европе и Америке
6. Развитие сервисологии в России.
7. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель
8. Основные понятия сервисологии: качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
9. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными.
10. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
11. Потребители услуг. Их категории
12. Классификация услуг и сервисной деятельности
13. Развитие российского рынка услуг.
14. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
15. Идеальные и реальные услуги.

16. Платные, смешанные и социальные услуги.
17. Государственные и муниципальные платные услуги.
18. Тип потребления доиндустриального общества
19. Тип потребления индустриального общества
20. Тип потребления постиндустриального общества
21. Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.
22. Понятие сервисной деятельности
23. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей
24. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
25. Демографические процессы и сервисная деятельность
26. Влияние на развитие сервисной деятельности географического фактора и типы территориального расселения людей
27. Связь художественного творчества и сервисной деятельности
28. Сущность и структуру социально-культурного сервиса.
29. Какие общественные и индивидуальные потребности реализуются посредством сервисной деятельности?
30. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве
31. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов
32. Типы классификации услуг и сервисной деятельности
33. Сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе
34. Классификация методов оказания услуг
35. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей
36. Услуга как полезное действие и её социальная роль
37. Сфера услуг и особенности ее функционирования
38. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности
39. Методы селекции обслуживаемой продукции

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

#### **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ВОПРОСЫ ИТОГОВОГО ТЕСТИРОВАНИЯ ПО КУРСУ «СЕРВИСОЛОГИЯ»**

1. Услуга – это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы 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-материальных ценностей, облегчая их

- обращение;
3. все виды производственных услуг.

14. К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, 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.

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

1. Сервис как деятельность.
2. Сервис как потребность.
3. Сервис как услуга.
4. Принципы современного сервиса.
5. Задачи современного сервиса.
6. Виды сервисной деятельности.
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.

**Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного  
процесса по дисциплине: «Сервисология»**

№ раз дел а	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	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		=	=
2	Связь сервисологии с другими дисциплинами.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	- Бланк уч	-	Бланк уч.	
3	Развитие сервисологии в России.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
4	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	-	Бланк уч.	
5	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
6	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
7	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
8	Потребители услуг. Их категории.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

### Перечень практических заданий

1. Охарактеризуйте сервисологию как науку.
2. Дайте характеристику сферы услуг.
3. Раскройте понятие услуги с позиций отечественных и зарубежных ученых.
4. Приведите классификацию услуг: по специфике содержания; по

- формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
5. Проследите соотношение основных классов и сфер услуг.
  6. Охарактеризуйте черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.
  7. Дайте характеристику понятиям «сервис» и «сервисное обслуживание».
  8. Дать определение материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94)
  9. Охарактеризовать социально-культурную услугу (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94).
  10. Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?  
Привести примеры
  11. Объект стандартизации в области стандартизации услуг (привести примеры)
  12. Объект сертификации в сфере сертификации услуг (привести примеры).
  13. Назвать группы однородных услуг и привести примеры.
  14. Перечислить дополнительные и основные услуги в индустрии красоты (привести примеры)
  15. Перечислить дополнительные и основные услуги в индустрии туризма (привести примеры)
  16. Перечислить дополнительные и основные услуги в ресторанном бизнесе (привести примеры)
  17. Перечислить дополнительные и основные услуги в индустрии гостеприимства (привести примеры)
  18. Опишите существующие технические документы на услуги.
  19. Чем отличается сертифицируемая услуга от сертифицированной услуги?
  20. Качество услуги и её показатели (привести примеры).
  21. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.
  22. Назовите группы потребностей с учётом критериев, положенных в основу классификации.
  23. Представьте характеристику первичных и вторичных потребностей человека.
  24. Дайте классификацию потребностей по Гегелю и Достоевскому, проведите сравнение.
  25. Приведите характеристику структурного анализа системы потребностей.

26. Назовите базисные потребности человека.
27. Охарактеризуйте высшие потребности человека.
28. Раскройте классификацию потребностей С.С. Корнеевкова.
29. Поясните классификацию потребностей Г. Меррея.
30. Проследите и охарактеризуйте различия понятий: индивид, личность, индивидуальность.
31. Раскройте общие характеристики индивида.
32. Осветите понятие роли и её разновидности.
33. Охарактеризуйте понятие личности как социального субъекта.
34. Охарактеризуйте взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
35. Проведите сравнительную характеристику позитивных и негативных сторон личности.
36. Дайте определение понятию «сервисология».
37. Что является объектом и предметом изучения сервисологии?
38. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в древнеиндийской философии.
39. Расскажите о воззрениях философов Древнего Китая на человека и его потребности.
40. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в Античной Греции.
41. Осветите подходы к пониманию человека и его потребностей в Средние века.
42. Раскройте подходы философской антропологии Нового времени к пониманию человека и его потребностей.
43. Охарактеризуйте взгляды буржуазной классической политической экономии на потребности человека.
44. Расскажите о подходах немецкой классической философии к человеку и его потребностям.
45. Дайте характеристику подходов к проблеме потребностей в теориях утопического социализма.
46. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в истории русской философии.
47. Охарактеризуйте сервисную деятельность, её задачи.
48. Дайте характеристику видов сервиса.
49. Охарактеризуйте показатели уровня сервиса, параметры ассортимента услуг.
50. Охарактеризуйте сервис с учётом параметров стабильности и чёткости обслуживания.

52. Дайте характеристику экономическим параметрам сервиса.
53. Укажите правила эффективного сервиса.
54. Охарактеризуйте культуру сервиса. Соотношение психологического своеобразия и особенностей взаимодействия работника сервисной сферы и клиента.
55. Раскройте этапы совершения заказа, их характеристику, тактику обслуживания на этапах.
56. Охарактеризуйте техники продаж. Правила их осуществления.
57. Дайте характеристику участникам решения о покупке.
58. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
59. Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.
60. Проследите внутренние факторы – мотиваторы потребительского поведения.
61. Охарактеризуйте личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения.
62. Раскройте влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
63. Охарактеризуйте типологию потребителя с учётом стиля жизни.
64. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
65. Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
66. Охарактеризуйте модель современного потребителя В.Г. Хруцкого и И.В. Корнеева.
67. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

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

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Кол-во экземп ляров в научной библиот
<b>ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА</b>			
1	Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=514626">http://znanium.com/bookread2.php?book=514626</a>	2013	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. <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=430365">http://znanium.com/bookread2.php?book=430365</a>	2013	Электр. ресурс
3	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. <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=478441">http://znanium.com/bookread2.php?book=478441</a>	2015	Электр. ресурс
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</b>			
1	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
2	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
1	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
2	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
3	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]. -	2009	10

	М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 208 с.		
4	Пашутин С.Б. Как создать национальный бренд: практическое пособие / С. Б. Пашутин. - М. : КноРус, 2007. - 320 с.	2007	7
5	Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля / О. В. Ситникова. - Москва: Питер, 2008. - 192 с.	2008	2
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	Введение в специальность. История сервиса [Текст] : учеб. пособие / Д. А. Аманжолова [и др.]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	2007	23
12	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
13	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
14	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

15	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
16	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
17	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
18	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
19	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=415409">http://znanium.com/bookread2.php?book=415409</a>	2012	Электр. ресурс

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

1. [www.arpk.org/magaz.php?in=81641](http://www.arpk.org/magaz.php?in=81641)
2. [www.bookvoed.ru](http://www.bookvoed.ru) > Книги > Сервисная деятельность
3. [www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html](http://www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html)
4. [http://quality.eup.ru/book\\_main.html](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](http://www.e-college.ru/xbooks/xbook066/book/index/index.html?index*illustracyi.htm)
8. <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](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 связи между знаниями только после подсказки преподавателя.	3-	51...58

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"> <li>- вести конспектирование учебного материала;</li> <li>- обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению;</li> <li>- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</li> </ul> <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	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения.	презентация	8	2
2.	лекция практическое занятие	Связь сервисологии с другими дисциплинами.	презентация проблемная лекция	8	1
3.	лекция практическое занятие	Развитие сервисологии в России.	презентация	8	1
4.	лекция практическое	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос,	презентация, проблемная	8	2

	занятие	исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	лекция		
5.	лекция практическое занятие	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	лекция - визуализация	8	1
6.	лекция практическое занятие	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	презентация,  Анализ практических ситуаций	6	1
7.	лекция практическое занятие	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	презентация,  Анализ практических ситуаций	4	1
8.	лекция практическое занятие	Потребители услуг. Их категории.	презентация,  Анализ практических ситуаций	4	1
итого				54	12

Лист изменений

Дата	Исключить	Добавить