

**Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет**

Институт леса и природопользования

Кафедра землеустройства и кадастров

**Рабочая программа дисциплины
включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся**

Б1.О.16 Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) – «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация – бакалавр

Количество зачётных единиц (часов) – 4 (144)

г. Екатеринбург, 2025

Разработчик С.Ф. Масленникова доцент, к.п.н. Масленникова С.Ф.
Рабочая программа утверждена на заседании кафедры землеустройства и кадастров
(протокол №3 от 10 марта 2025 г.)
И.о. зав.кафедрой Михайлова А.Д. Михайлова А.Д.

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической
комиссией Института леса и природопользования
(протокол №7 от 14 марта 2025 г.)
Председатель методической комиссии ИЛП Сычугова О.В. Сычугова О.В.

Рабочая программа утверждена директором Института леса и природопользования
17 марта 2025 г.
Директор ИЛП Нагимов З.Я. Нагимов З.Я.

Оглавление

1. Общие положения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. 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
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5.1. Трудоемкость разделов дисциплины	9
5.2. Содержание занятий лекционного типа	11
5.3. Темы и формы занятий семинарского типа	12
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине	15
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	18
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	18
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	18
7.3. 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.....	20
7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций.....	33
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся.....	34
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	35
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	38

1. Общие положения

Наименование дисциплины – Сервисная деятельность, относится к блоку Б1 - учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 43.03.02 – Туризм, направленность – технология и организация туроператорских и турагентских услуг. Дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной, относящейся к обязательной части блока Б1.

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность» являются:

Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

Приказ Минобрнауки России № 245 от 06.04.2021 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 516 от 08.06.2017 г.;

Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).

Учебные планы образовательной программы высшего образования направления 43.03.02 – Туризм (направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг), подготовки бакалавров по очной, очно-заочной и заочной формам обучения, одобренные Ученым советом УГЛТУ (протокол № 3 от 20.03.2025).

Обучение по образовательной программе 43.03.02 – Туризм (направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг) осуществляется на русском языке.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цель: создание системы знаний по сервисной деятельности в сфере туризма.

Задачи:

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- место и роль сервиса в современном обществе, состав и структуру сферы услуг, концепции развития сферы сервиса в России;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, особенности развития сервиса в России,
- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности,
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности,
- принципы классификации услуг и их характеристики.

Уметь:

- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя, управлять качеством сервиса;
- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;

- обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;
- определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
- использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности.

Владеть навыками:

- обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
- разработки и реализации технологии процесса сервиса,
- формирования клиентурных отношений.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и компетенции, приобретённые в процессе изучения обеспечивающих дисциплин. В свою очередь изучение дисциплины Техника и технология экскурсионной деятельности позволяет обучающимся быть подготовленными к изучению обеспечиваемых дисциплин (см. табл.).

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ООП и написания выпускной квалификационной работы.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
Экология Правоведение Анимационные услуги в сервисе и туризме Учебная практика (ознакомительная)	Сервисология Организация услуг в средствах размещения Учебная практика (исследовательская)	Предприятия туризма и окружающая среда Производственная практика (сервисная) Производственная практика (преддипломная) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Указанные связи дисциплины «Сервисная деятельность» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Предприятия туризма и окружающая среда	+	+	+	+	+				
2	Производственная практика (сервисная)	+	+	+	+	+	+			
3	Производственная практика (преддипломная)				+	+	+	+	+	+
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+

1. 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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Вид учебной работы	Всего академических часов		
	заочная форма обучения	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Контактная работа с преподавателем*:	25,85	65,85	43,85
Лекции (Л)	10	18	22
Практические занятия (ПЗ)	14	46	20
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
промежуточная аттестация (ПА)	0,35	0,35	0,35
рецензирование контрольных работ (РКР)	1,5	1,5	1,5
Самостоятельная работа обучающихся	118,15	78,15	100,15
изучение теоретического курса	50	30	40

Вид учебной работы	Всего академических часов		
	заочная форма обучения	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
выполнение домашнего задания	63	43	55
подготовка к промежуточной аттестации	5,175	5,15	5,15
Вид промежуточной аттестации:	Экзамен	Экзамен	Экзамен
Общая трудоемкость	4 /144	4 /144	4 /144

* Контактная работа по дисциплине может включать в себя занятия лекционного типа, практические и (или) лабораторные занятия, групповые и индивидуальные консультации и самостоятельную работу обучающихся под руководством преподавателя, в том числе в электронной информационной образовательной среде, а также время, отведенное на промежуточную аттестацию. Часы контактной работы определяются «Положением об установлении минимального объема контактной работы обучающихся с преподавателем, а также максимального объема занятий лекционного и семинарского типов в ФГБОУ ВО УГЛТУ».

В учебном плане отражена контактная работа только занятий лекционного и практического типа. Иные виды контактной работы планируются в трудоемкость самостоятельной работы, включая контроль.

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

5.1. Трудоемкость разделов дисциплины

Очная форма

№ п/ п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоя- тельная работа
1	Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	1	-	2	8
2	Тема 2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	1	1	-	2	8
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	1	1	-	2	10
4	Тема 4 Теория организации обслуживания.	1	2	-	3	14
5	Тема 5 Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	1	2	-	3	10
6	Тема 6 Предприятия, оказывающие услуги населению.	1	2	-	3	10
7	Тема 7 Разновидности услуг и их характеристика.	1	1	-	2	10
8	Тема 8 Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	0,5	1		1,5	10
9	Тема 9 Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания	0,5	1		1,5	10
ВСЕГО		144				

Заочная форма

№ п/ п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоя- тельная работа
1	Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0,5	0,5	-	1	10

№ п/ п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоя- тельная работа
2	Тема 2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.	0,25	0,5	-	0,75	10
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	0,25	0,5	-	0,75	10
4	Тема 4 Теория организации обслуживания.	0,5	2	-	2,5	28
5	Тема 5 Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	0,25	0,5	-	0,75	14
6	Тема 6 Предприятия, оказывающие услуги населению.	0,25	0,5	-	0,75	10
7	Тема 7 Разновидности услуг и их характеристика.	0,5	0,5	-	1	13
8	Тема 8 Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	0,5	0,5		1	20
9	Тема 9 Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания	1	0,5		1,5	10
ВСЕГО		108				

5.2. Содержание занятий лекционного типа

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

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

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

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

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

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

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

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

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

Тема 4. Теория организации обслуживания.

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

Тема 5. Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.

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

Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Предприятия сервиса и специфика их деятельности. Виды, направленность деятельности.

Тема 7. Разновидности услуг и их характеристика.

Типы услуг. Классификация услуг.

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

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

Тема 9. Социальное обслуживание.

Понятие «социальное обслуживание». Разнообразие видов социального обслуживания.

Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

5.3. Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом дисциплины предусмотрены практические занятия

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646 «Услуги населению. Термины и определения» Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Классификация услуг. Покупательский риск в сфере услуг. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.	Семинар-дискуссия	1	0,5

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
2	Тема 2. Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования» Текущий контроль знаний	Семинар-дискуссия	1	0,5
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Семинар-дискуссия	1	1
4	Тема3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. Текущий контроль знаний	Семинар-дискуссия	3	2
5	Тема 4. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Семинар-дискуссия	2	0,5
6	Тема 5. Офис сервисного предприятия. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания. Предприятия сферы обслуживания. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации Текущий контроль знаний	Семинар-дискуссия	1	0,5
7	Тема 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. Текущий контроль знаний	Семинар-дискуссия	1	1
8	Тема 7. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания.	Семинар-дискуссия		
9	Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.	Семинар-дискуссия		
	Итого		10	6

Во время проведения занятий используются активные и интерактивные формы.

5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646 «Услуги населению. Термины и определения» Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Классификация услуг. Покупательский риск в сфере услуг. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
2	Тема 2. Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Работа с ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования» Текущий контроль знаний	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
3	Тема 3 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
4	Тема 3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. Текущий контроль знаний	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	14	14
5	Тема 4. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	14
6	Тема 5. Офис сервисного предприятия. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания. Предприятия сферы обслуживания. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации Текущий контроль знаний	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	7

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
7	Тема 6. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. Текущий контроль знаний	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	6	14
8	Тема 7. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала		
9	Тема 8. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала		
	Итого		54	91

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

Основная и дополнительная литература

№ /п	Автор, наименование	Год издания	Примечание
Основная литература			
1	Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 300 с. : табл. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710890 (дата обращения: 28.11.2024). – Библиогр.: с. 285-289. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный.	2024	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 82 с. : ил., табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521 (дата обращения: 29.11.2024). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.	2022	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие : [16+] / А. В. Трухачев, В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:	2021	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700999 (дата обращения: 29.11.2024). – Текст : электронный.		
4	Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Пензенский государственный университет архитектуры и строительства. – М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. http://znanium.com/go.php?id=1087820	2020	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
Дополнительная литература			
1	Масленникова С.Ф., Медведева А.А. Сервисная деятельность. Методические рекомендации для студентов направления «Туризм» / С.Ф. Масленникова, А.А. Медведева. – Екатеринбург: УГЛУТУ, 2024. – 20 с.	2024	
2	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр») / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с.; https://new.znanium.com/catalog/product/1007976	2019	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155 – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
4	Семилетова, Я. И. Поведение потребителей : учебное пособие / Я. И. Семилетова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. – 81 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494824 – Текст : электронный.	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к:

– электронно-библиотечная система «Лань», коллекции издательства «Лань» Дог. №025/24/-ЕП-44-03 от 25.03.24; срок действия с 09.04.2024 до 9.04.2025; коллекции других издательств Дог. №024/24/-ЕП-44-03 от 25.03.24; срок действия с 09.04.2024 до 09.04.2025; коллекция "ФПУ. 10-11 кл. Изд-во "Просвещение" Дог. № 035/24-ЕП-44-03 от 29.05.2024; срок действия с 01.09.2024 до 01.09.2025; сетевая электронная библиотека Дог. №0136/20-223-06 от 24.03.20; срок действия с 24.03.20 до 31.12.2023 (продолжительный);

– электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». Договор №038/24-ЕП-44-03 от 19.06.2024; срок действия с 27.06.2024 по 26.06.2025;

– универсальная база данных East View (ООО «ИВИС»), Договор № 407-П/002/25-ЕП-44-0 от 13.01.25; срок действия с 1.01.2025 по 31.12.2025.

Справочные и информационные системы

– справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>). Договор сопровождения экземпляров системы КонсультантПлюс №025/ЗК от 25.02.2025. Срок с 25.02.2025 г по 24.02.2026 г.;

– справочно-правовая система «Система ГАРАНТ». Свободный доступ (режим доступа: <http://www.garant.ru/company/about/press/news/1332787/>);

– программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (URL: <https://www.antiplagiat.ru/>). Договор №6414/0107/23-ЕП-223-03 от 27.02.2023 года. Срок с 27.02.2023 г по 27.02.2024 г.; - проходит процедура аукциона

– Информационная система 1С: ИТС (<http://its.1c.ru/>). Режим доступа: свободный

Профессиональные базы данных

1. Министерство экономического развития Российской Федерации: официальный сайт (<https://www.economy.gov.ru/>)

2. Научная электронная библиотека eLibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/> .

3. Экономический портал (<https://institutiones.com/>);

4. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>);

5. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика (<http://www.gks.ru/>). Режим доступа: свободный.

6. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов // Акционерное общество «Информационная компания «Кодекс» (<https://docs.cntd.ru/>). Режим доступа: свободный.

7. Экономический портал (<https://institutiones.com/>). Режим доступа: свободный.

8. Информационная система РБК (<https://ekb.rbc.ru/>). Режим доступа: свободный.

9. Официальный интернет-портал правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>). Режим доступа: свободный

10. База полнотекстовых и библиографических описаний книг и периодических изданий (<http://www.ivis.ru/products/udbs.htm>). Режим доступа: свободный

11. ГлавбухСтуденты: Образование и карьера (<http://student.lgl.ru/>). Режим доступа: свободный.

Нормативно-правовые акты

1. [Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ](#) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. [Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ](#) «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»
4. [Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ](#) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля	Семестр Очная/заочная
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Промежуточный контроль: Задания в тестовой форме. Текущий контроль: Тестовые задания по темам	3
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Промежуточный контроль: Задания в тестовой форме. Текущий контроль: Тестовые задания по темам	3

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии оценивания устного ответа на контрольные вопросы к экзамену (промежуточный контроль формирования компетенции УК-2, ОПК-3):

«5» (отлично): 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;

«4» (хорошо): 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;

«3» (удовлетворительно): студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение

делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение монологической речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем;

«2» (неудовлетворительно): 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.

Критерии оценивания выполнения практических заданий (текущий контроль формирования компетенции УК-2, ОПК-3):

По итогам выполнения практических заданий дается оценка по 5-балльной шкале:

«5» (отлично): выполнены все задания практических работ, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практических работ, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практических работ с замечаниями, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практических работ, обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

Критерии оценивания выполнения заданий в тестовой форме по темам (текущий контроль формирования компетенций ОПК-3)

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по 4-балльной шкале. При правильных ответах на:

86-100% заданий – оценка «зачтено-отлично»,

71-85 % - оценка «зачтено- хорошо»,

51-70% - оценка «зачтено-удовлетворительно»,

менее 51% заданий – оценка «не зачтено» (не удовлетворительно).

Критерии оценивания выполнения курсовой работы (промежуточный контроль формирования компетенций, УК-2, ОПК-3)

Оценка «отлично» - работа представлена в срок, выполнены все задания курсовой работы, оформление, структура и стиль работы образцовые; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, рекомендации и выводы; при защите курсовой работы даны правильные ответы на все вопросы.

Оценка «хорошо» – работа представлена в срок, теоретическая часть и расчеты курсовой работы выполнены с незначительными замечаниями; в оформлении, структуре и стиле оформления работы нет грубых ошибок; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные выводы; при защите курсовой работы даны правильные ответы на все вопросы с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – работа представлена в срок, выполненные задания курсовой работы имеют значительные замечания; в оформлении, структуре, расчетах и стиле работы есть недостатки; работа выполнена самостоятельно, присутствуют выводы; при защите работы ответы даны не на все вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» - работа представлена позже установленного срока, задания в курсовой работе выполнены не полностью или неправильно; отсутствуют или сделаны неправильные выводы и обобщения; оформление работы не соответствует требованиям; при защите работы не даны ответы на поставленные вопросы.

7.3. 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

**Перечень вопросов к экзамену по дисциплине
«Сервисная деятельность»**

1. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
2. Предоставление услуги; этапы предоставления услуги.
3. Жизненный цикл услуги. Четыре «Н» услуги
4. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
5. Классификация услуг.
6. Виды услуг. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Наиболее востребованные в современной России услуги.
7. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.
8. Возникновение и развитие сервиса в России.
9. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
10. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
11. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
12. Формы обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
13. Контактная зона. Её оснащение. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

14. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Книга жалоб и предложений.
15. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами. Виды и исходы конфликтов.
16. Способы устранения конфликтов на предприятиях сервиса и туризма: использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта.
17. Краткая характеристика наиболее востребованных видов услуг: сфера гостиничных услуг; фитнес-услуги; сфера медицинских услуг (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги.

Темы для курсовой работы

1. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «название» с элементами анимации для дошкольников (по выбору студента)
2. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «название» с элементами анимации для школьников
3. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «название» с элементами анимации для молодежи.
4. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «название» с элементами анимации для лиц среднего возраста.
5. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «название» с элементами анимации для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Методические рекомендации для студентов по выполнению курсовой работы

Подготовка курсовой работы включает, как правило, нижеследующие этапы.

На подготовительном этапе обучающийся:

- определяет цель, задачи, структуру и методы исследования;
- осуществляет поиск теоретической и эмпирической информации (работа с каталогами, составление списка литературы, работа с книгой, выписки, тезисы, конспектирование, ксерокопирование важного и интересного материала, разработка программы и инструментария социологического исследования) и определяет ее объем;
- тщательно систематизирует отобранный материал, изучает его и подготавливает краткую историографию проблемы исследования;
- составляет план курсовой работы.

На следующем этапе обучающийся:

- пишет черновой вариант работы и высказывает свое мнение по рассматриваемым вопросам;
- работает над выводами по параграфам и главам;

– оформляет научно-справочный аппарат работы (сквозные ссылки, список литературы).

На заключительном этапе:

- исправляет работу в соответствии с замечаниями руководителя;
- пишет окончательный вариант работы с учетом требований оформления;
- представляет работу руководителю [3].

Обоснование актуальности выбранной темы

По тому насколько обучающийся правильно выбрал тему исследования и насколько точно он ее понимает, оценивая с точки зрения своевременности, экономической и социальной значимости для индустрии туризма и гостеприимства, можно судить об его научной зрелости, а также компетентности в соответствующей профессиональной области.

Освещение актуальности не должно быть многословным. В пределах одного абзаца (максимум одной страницы) необходимо показать суть проблемной ситуации, а также имеющееся противоречие, из чего можно будет сделать вывод об актуальности исследования.

Правильная постановка проблемы имеет очень большое значение в методологии научного исследования. Обоснование проблемы определяет стратегию выполнения курсовой работы и направления научного поиска ее анализа [3].

Определение объекта и предмета исследования

Объектом исследования называют ту сферу туристского маркетинга, которую избирает для исследования обучающийся.

Объект – это явление (процесс), порождающее проблемную ситуацию в индустрии туризма и гостеприимства, избранное для изучения, научное или практическое пространство, в рамках которого обучающийся ведет свое исследование.

Например, исходя из темы «Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «Наш Химмаш» с элементами анимации для молодежи», объектом исследования могут выступать туристские ресурсы микрорайона Химмаш г. Екатеринбурга..

Затем выделяется предмет исследования – это тот угол зрения, под которым смотрят на объект исследования.

Предмет исследования – это то, что находится в границах объекта, та часть объекта исследования, которая подлежит специальному изучению и анализу. Предмет исследования всегда связан с конкретным туристским предложением. В нашем случае (исходя из примера объекта исследования) – основные этапы проектирования экскурсионной программы с анимацией «Наш Химмаш».

Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное. Для облегчения восприятия данных категорий следует помнить, что объект исследования – это некий процесс или явление, а предмет исследования – это содержательная часть этого процесса или явления [3].

Следует помнить важное правило: предмет исследования всегда должен находить отражение в теме курсовой работы, но не дублировать ее и цель исследования.

Постановка цели и задач исследования

Цель исследования – это словесно-логическое описание представления о результате исследования, того, что ожидается в итоге проведенной научной работы. Входит в научный аппарат исследования и в курсовой работе формулируется на основе аналитической деятельности. Очень важным является тот факт, что цель исследования всегда должна находить отражение в теме курсовой работы.

При формулировании цели исследования следует помнить, что курсовая работа по дисциплине Сервисная деятельность, как правило, носит практикоориентированный характер.

Далее указываются конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения указанной цели. Обычно это делается в форме перечисления (изучить, обобщить, выяснить, проанализировать).

Корректная формулировка задач исследования является очень важным моментом исследовательской деятельности, так как описание их решения составляет содержание курсовой работы. Важность данного процесса определяется тем, что заголовки глав и параграфов исходят из формулировок задач исследования.

Рассмотрим конкретный пример.

Тема: «Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «Наш Химмаш» с элементами анимации для молодежи».

Цель исследования – разработка экскурсионной программы с элементами анимации «Наш Химмаш» для молодежи.

Задачи исследования:

1. Изучение теоретических основ проектирования экскурсии;
2. Анализ экскурсионного потенциала микрорайона Химмаш Чкаловского района г. Екатеринбурга;
3. Выявление и описание конкретных объектов экскурсии и составление паспортов объектов показа, маршрута и программы, контрольного текста экскурсии.
4. Разработка анимационной программы.

Выбор методов проведения научного исследования

Метод понимается как конкретный способ и путь исследования построения и обоснования системы знаний о предмете, включающий в себя различные приемы исследования. Уже изученные явления, процессы, закономерности служат образцами, моделями для последующего изучения других явлений и процессов. Поэтому в научных исследованиях важен не только вывод, но и путь к нему, способ познания, цепочка умозаключений, приводящих к выводу [3].

Базовым методом исследования при написании курсовой работы является анализ данных научной и научно-методической литературы.

Общей целью научного исследования является построение теории, которая отвечает следующим потребностям:

- анализировать, классифицировать и систематизировать (синтезировать) факты;
- истолковать и понимать конкретные факты реального мира;

– предсказывать новые результаты и прогнозировать развитие событий [3].

Решающим критерием определения необходимых методов исследования является предмет исследования. Среди научных методов выделяют группу эмпирических методов [3]:

– наблюдение – изучение конкретных объектов и их свойств путем восприятия зрительными и слуховыми органами, с помощью приборов или анализа деятельности предприятия согласно программе исследования;

– измерение – изучение объектов путем выявления их точных количественных характеристик в соответствии с определенными эталонными мерами;

– описание – фиксирование в тексте результатов наблюдения и измерения объектов;

– эксперимент – искусственное создание различных условий, в которых объект проявляет свои свойства, с целью их фиксации и изучения, различают полевой и кабинетный виды эксперимента;

– статистический – получение количественных сведений об объекте на основе предварительно установленных одинаковых параметров для разных объектов.

С помощью этих методов идет сбор фактов, под которыми понимаются явления и события окружающего мира. Если точнее, то факт – это информация (сведения) о реальном событии, чья достоверность не подлежит сомнению, подтверждена убедительными доказательствами. Примером называется яркий факт, хорошо иллюстрирующий какое-либо теоретическое положение.

Также выделяют теоретические методы, которые подразделяются на следующие категории [3]:

1) аналитические методы:

– абстрагирование – заключается в отвлечении каких-либо отдельных свойств от реальных, конкретных объектов;

– идеализация – обнаружение сущностных характеристик, отвлечение от случайных конкретных особенностей;

– выделение – концентрация внимания на одной из сторон объекта;

– различение – выявление характерных особенностей, свойственных различным объектам, находящимся вместе;

– обобщение – поиск общих свойств, присущих различным явлениям;

– аналогия – сопоставление изучаемого явления с другими, подобными;

– экстраполяция – распространение обнаруженных в одной сфере тенденций и закономерностей на другую сферу;

– сравнение – сопоставление различающихся объектов с целью уточнения сходства и различия;

– структурный – изучение состава входящих в объект элементов, подчиняющихся принципам субординации и координации;

– логический – выявление связей между объектами, подчиняющимися правилам формальной логики;

– идентификация – отождествление изучаемого объекта с каким-либо образцом, моделью, архетипом;

– редукционизм – изучение сложного объекта как суммы простых элементов, при этом сложные явления рассматриваются как бы в виде проекции на плоскости, что упрощает и схематизирует их;

2) синтезирующие методы:

– индукция – восхождение от частного к общему, от единичных фактов к обобщающему логическому заключению;

– дедукция – вывод следствий из обобщения, или из аксиоматических теоретических оснований выводятся следствия, касающиеся частных случаев.

Например, если имеется класс предметов, обладающих определенными свойствами, то каждый отдельный предмет будет обладать этими же свойствами;

– систематизация – обнаружение связей и взаимоотношений составных элементов целого;

– классификация и типология – поскольку объем внимания человека не беспределен, исследователь произвольно группирует объекты, если их количество превышает этот объем, причем классификация может быть построена по любым, даже случайным основаниям, а типология должна строиться по существенным основаниям и давать исчерпывающее описание всех типов;

– комплексный – сочетание различных методов при изучении сложного феномена, причем предполагается их взаимосвязь и взаимодополняемость, поскольку системность изучения и осмысления должна отражать системность самого объекта;

– интеграция – соединение различных элементов в единое целое;

– аксиологический (ценностный) метод исследования общества или культуры заключается в выявлении и изучении ценностной картины мира, ценностных потенциалов и отношений субъектов культуры, процессов и характера оценивания, оснований оценки, ее характера, угла зрения, шкалы ценностей, сравнимости и измерения ценности;

– диалектический метод заключается в исследовании единства противоположностей;

3) методы объяснения:

– каузальный (причинный) – выявляются причинно-следственные связи, когда одно явление выступает в качестве причины, другое (следствие) напрямую порождается им;

– функциональный – выявляются наиболее эффективные способы решения регулярно возникающих задач (функций) по удовлетворению потребностей человека и/или общества;

– исторический – используется временной угол зрения при исследовании феномена. Это установление, во-первых, времени, в котором происходило или происходит событие (соотнесение времени события с континуальным временем, с общепринятой хронологией), во-вторых, продолжительности события (дискретное время события), в-третьих, темпа, ритма и динамики события, в-четвертых, основных этапов, а также характера изменений, происходящих на каждом этапе;

– герменевтический – направлен на интерпретирование текста, который является главным объектом и предметом гуманитарных наук;

- диахронический – сопоставляет различные этапы процесса, происходившие в разное время;
- синхронический – заключается в изучении и сопоставлении одновременных событий;
- ассоциация (по сходству, смежности, контрасту) обнаруживает важные свойства объекта на основе аналогии или противоположности с другими объектами;
- прогностический – подчинен потребности описать будущие события на основе экстраполяции, распространения закономерностей прошлого в будущее [3].

Задания в тестовой форме для промежуточного контроля знаний

Тесты по курсу «Сервисная деятельность»

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 1. опрос, профессионализм, качество;
 2. услуга, спрос, специалист;
 3. деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 1. исследовательская;
 2. потребительская (пользовательская);
 3. ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 1. бронирование номеров;
 2. прием и размещение;
 3. расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 1. рекламные услуги;
 2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 3. психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
 2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 3. общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

1. спрос; 2. потребность; 3. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
2. предоставление информации клиенту;
3. оказание услуги клиенту.

10. 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);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

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

12. К некоммерческим услугам относят:

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

13. Целью сервисной деятельности является:

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

14. Контактной зоной не является:

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

3. рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

1. в общественной деятельности,
2. во сне;
3. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
3. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

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

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Услуга и товар: общее и отличное
2. Современные классификации услуг
3. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
4. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
5. Интернет-услуги населению.
6. Риски в сфере услуг
7. Анимационные услуги.

8. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
9. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями

Задания

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

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

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

Темы рефератов, докладов и сообщений

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

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

Задания

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

№ 5. Услуги туристского предприятия

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

Темы рефератов, докладов и сообщений

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

Задания

Проанализировать ассортимент услуг туристических предприятий в области различных видов туризма.

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

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

Темы рефератов, докладов и сообщений

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

Задание

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

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

№ 7-8 Теория и практика сервиса с учетом различных

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

особенностей обслуживания

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

Темы рефератов, докладов и сообщений

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

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

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

Темы рефератов, докладов и сообщений

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

Задания

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

7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
------------------------------------	--------	-----------

Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены
Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки
Неудовлетворительный	«2» (не удовлетворительно)	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

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа – планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной деятельности. В связи с этим, обучение в вузе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- участие в работе научно-практических конференций.

В процессе изучения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающи-

мися направления 43.03.02 *основными видами самостоятельной работы* являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- выполнение практических заданий;
- подготовка к экзамену.

Самостоятельное выполнение *тестовых заданий* по всем разделам дисциплины сформированы в фонде оценочных средств (ФОС)

Данные тесты могут использоваться:

- при подготовке к экзамену в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на практических занятиях;
- для проверки остаточных знаний обучающихся, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться учебной и другими видами литературы.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Содержание тестов по дисциплине ориентировано на подготовку обучающихся по основным вопросам курса. Уровень выполнения теста позволяет преподавателям судить об уровне освоенности компетенций.

9.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- операционная система Windows 7, License 49013351 УГЛУТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок: бессрочно;
- операционная система Astra Linux Special Edition. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок: бессрочно;

- пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок: бессрочно;
- пакет прикладных программ Р7-Офис.Профессиональный. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок: бессрочно;
- антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Договор 0436/ЗК от 20 сентября 24 срок действия 24.09.24-13.10.26;
- операционная система Windows Server. Контракт на услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное обеспечение № 067/ЭА от 07.12.2020 года. Срок бессрочно;
- система видеоконференцсвязи Пруффми. Договор № 2576620-2 / 0120/24-ЕП-223-03 от 16 марта 2024 г. С 17 марта 2025 года продление.;
- система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);
- браузер Yandex (<https://yandex.ru/promo/browser/>) – программное обеспечение распространяется по простой (неисключительной) лицензии; Яндекс 360 Тариф «Оптимальный для образования»;
- кроссплатформенное программное обеспечение для управления проектами OpenProj (<https://openproj.ru.uptodown.com/windows>), распространяется на условиях лицензии Common Public Attribution License Version 1.0;
- программное обеспечение «Abris+» для создания чертежей отвода лесосеки. Договор №793/01/2022-Л/0369/22-ЕП-223-06 от 07.07.2022. Срок: бессрочно;
- Statistica Ultimate Fcfdemic for Windows 13 Russian. Договор №0380/20-223-06 от 30.11.2020. Срок: бессрочно;
- Комплекс КРЕДО «ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВО И КАДАСТРЫ». Договор №49/20/0066/20-223-06 от 25.02.2020. Срок: бессрочно;
- ГРАНД-Смета, Студент. Договор №03Екг0632с/0237/22-ЕП-223-06 от 27.04.2022. Срок: бессрочно;
- программный комплекс «Лира 10». Договор №216/2020/0247/20-223-06 от 09.07.2020. Срок: бессрочно;
- программное обеспечение Agisoft Metashape. Договор №20-824MS/0362/20-223-06 от 10.11.2020. Срок: бессрочно;
- ЦОП «Химия. Виртуальная лаборатория. Задачи. Тренажеры. Тесты». Договор №13/21/0183/21-223-03 от 16.04.2021. Срок: бессрочно;
- платформа 1С: Предприятие 8. Договор №0164/ЗК от 31.05.2021 г. Срок действия: бессрочно;
- система управления данными Microsoft SQL Server. Контракт на услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное обеспечение № 067/ЭА от 07.12.2020 года. Срок бессрочно;
- интегрированная среда для разработки Visual Studio. Контракт на услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное обеспечение № 067/ЭА от 07.12.2020 года. Срок бессрочно;
- система управления реляционными базами данных MySQL (<https://www.mysql.com/>) – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU GPL 2 и проприетарной лицензии;

- Apache HTTP-сервер (httpd.apache.org) – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии Apache License;
- скриптовый язык общего назначения PHP (php.net) – программное обеспечение с открытым исходным кодом, распространяется по лицензии PHP License;
- система управления контентом WordPress (wordpress.org) – свободно распространяемая система с открытым исходным кодом, распространяется под лицензией GNU GPL;
- система управления базами данных PostgreSQL (<https://www.postgresql.org/download/windows/>) – программное обеспечение с открытым кодом Open Source, распространяется по лицензии PostgreSQL License;
- гипервизор VMware ESXi (<https://my.vmware.com/en/web/vmware/evalcenter?p=free-esxi7>) с открытым программным кодом Open Source, распространяется по лицензии GNU Public License;
- платформа Eucalyptus (<https://www.eucalyptus.cloud/>) – программное обеспечение с открытым исходным кодом, распространяется по стандартной общественной лицензии GNU (GPL);
- система бизнес-моделирования UMLetino (<http://www.umlet.com/umletino/umletino.html>) – свободно распространяемое программное обеспечение Open Source, распространяется по лицензии GNU (GPL);
- приложение Apache JMeter (jmeter.apache.org) – программное обеспечение с открытым исходным кодом, применяется согласно лицензии APACHE;
- Watir – библиотека для интерпретатора Ruby (<http://watir.com/>) – программное обеспечение с открытым исходным кодом для автоматизации тестов, распространяется по лицензии MIT;
- программное обеспечение для автоматизации тестирования настольных, мобильных и веб-приложений Sahi – программное обеспечение с открытым исходным кодом Open source, выпущен под лицензией Apache License 2.0;
- интерпретатор языка программирования Python (www.python.org) – программное обеспечение с открытым исходным кодом, распространяется в соответствии с Лицензионным соглашением PSF и лицензией BSD;
- программная среда для построения экспертных систем Clips (<http://www.clipsrules.net/Downloads.html>) – с открытым исходным кодом, распространяется свободно;
- агентно-ориентированный язык программирования и интегрированная среда разработки NetLogo (<https://ccl.northwestern.edu/netlogo/download.shtml>) – программное обеспечение с открытым кодом Open Source, распространяется по стандартной общественной лицензии GNU;
- программная среда разработки мультиагентных систем и приложений Java Agent Development Framework (JADE) (<https://jade.tilab.com/>) – платформа с открытым исходным кодом, распространяется по лицензии GNU Lesser General Public License (LGPL);

- профессиональный инструмент для работы с векторной графикой Inkscape (<https://inkscape.org/ru/o-programme/>) – программное обеспечение с открытым кодом Open Source, распространяется по лицензии GPL;
- редактор изображений GIMP (<http://www.progimp.ru/>) – программное обеспечение с открытым кодом Open Source, распространяется по лицензии General Public License GNU;
- пакет прикладных математических программ Scilab 6.1.0 (<https://www.scilab.org/download/6.1.0>) – свободно распространяемое программное обеспечение, распространяется по лицензии GNU General Public License (GPL) v2.0;
- программа для эмуляции работы сети NetEmul (<http://netemul.sourceforge.net/ruindex.html>) – свободно распространяемое программное обеспечение, распространяется по лицензии GPL.

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

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛУТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещение для лабораторных занятий	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.

Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал.