МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП



О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Системный анализ в сервисе, Диагностика персонального образа потребителя, Исследование систем управления в сервисе, Информационное обеспечение профессиональной деятельности, Философия, Сервисная логистика в торговле, Теоретические основы товароведения; прохождению учебной практики, ознакомительной практики, производственных практик – проектно-технологической практики, организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- основные экономические категории;
- правовые основы регулирования отношений.

Уметь:

- работать с учебной литературой и другими информационными источниками.

Владеть:

- основными приёмами и навыками работы по освоению нового материала;
- методами анализа и синтеза полученной информации.

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

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации.

		УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений. УК-1.6. Аргументировано формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение. УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– особенности системного и критического мышления (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– логические формы и процедуры (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– основы современных технологий сбора, обработки и представления информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– современные пакеты прикладных программ статистической обработки данных (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– основные показатели деятельности и методы их планирования (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; формы и методы проведения анализа выполнения плановых заданий (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

Уметь:

– анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников (УК-1);

– анализировать ранее сложившиеся в науке оценки информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– читать и представлять статистические данные в различных видах (таблицы, диаграммы, графики) (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– проводить все этапы статистической обработки информации, обрабатывать числовую информацию при помощи электронных таблиц (УК-1);

– создавать и редактировать простейшие графические изображения (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– осуществлять корректный подбор методов анализа, проводить обработку данных исследования и правильную интерпретацию результатов (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– формулировать цели, ставить задачи управления (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– определять параметры производства и потребность в ресурсах (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

Владеть:

– навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– навыками определения практических последствий предложенного решения задач (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– технологиями анализа и синтеза информации на основе системного подхода (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– основными методами математической обработки информации (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– методами математической статистики, используемыми при планировании, проведении и обработке результатов экспериментов в педагогике (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– методами и способами вычисления статистических характеристик распределения данных педагогических измерений (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– средствами математического моделирования и анализа информации на компьютере с помощью электронных таблиц (УК-1 (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

– методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения
Объём дисциплины составляет 8 зачётных единиц (216 час.)
Контактная работа 80,16 час.
Самостоятельная работа 135,84 час.
Практическая подготовка 121,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 сем.		2 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	45	13,5	40,5
Практические занятия	24		27	
Групповые консультации перед экзаменом	1,5	-	1,5	-
Экзамен	0,33	25,17	0,33	25,17
Всего	37, 83	70,17	42,33	65,67

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 8 зачётных единиц (216 час.)
Контактная работа 19,83 час.
Самостоятельная работа 196,17 час.
Практическая подготовка 132 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	9	189,75
Практические	10,5	
Экзамен	0,33	6,42
Всего	19,83	196,17

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	**Раздел 1. Основы сервисной деятельности**. Введение в предмет	1	1,5	-	1,5 ПП	8	Выполнение практических работ по теме
2.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1	1,5 ПП	-	6 ПП	6 ПП	Составление планов-конспектов
3.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	1	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Доклад
4.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	1	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Выполнение практических работ по теме
5.	**Раздел 2. Классификация услуг.** Сущность и классификация услуг.	1	3	-	6 ПП	7	Составление планов-конспектов
6.	Производство и потребление услуг.	1	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Выполнение практических работ по теме
7.	Маркетинг услуг.	1	1,5	-	3 ПП	6 ПП	Реферат
	Всего		12	-	24	45	Экзамен
8.	**Раздел 3. Потребители сервисной деятельности.** Поведение потребителей и факторы потребления.	2	3	-	3 ПП	6	Выполнение практических работ по теме
9.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	2	1,5	-	6 ПП	7,5	Выполнение практических работ по теме
10.	Психологическая культура сервиса.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	3 ПП	Выполнение практических работ по теме
11.	Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Составление планов-конспектов
12.	Этическая культура сервиса.	2	1,5 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Выполнение практических работ по теме
13.	Культура общения работников с клиентами.	2	3 ПП	-	6 ПП	6 ПП	Составление планов-

							конспектов
14.	Эстетическая культура сервиса.	2	1,5	-	3 ПП	6 ПП	Реферат
		Всего	13,5	-	27	40,5	Экзамен
			ИТОГО	-	4,5	97,5	

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1	**Раздел 1. Основы сервисной деятельности**. Введение в предмет	1	-	-	0,75 ПП	12	Выполнение практических работ по теме
2.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1	0,75 ПП	-	0,75 ПП	18	Составление планов-конспектов
3.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	1	0,75 ПП	-	0,75 ПП	18	Доклад
4.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	1	0,75 ПП	-	0,75 ПП	12	Выполнение практических работ по теме
5.	**Раздел 2. Классификация услуг.** Сущность и классификация услуг.	1	0,75 ПП	-	0,75 ПП	12	Составление планов-конспектов
6.	Производство и потребление услуг.	1	0,75 ПП	-	0,75 ПП	18	Выполнение практических работ по теме
7.	Маркетинг услуг.	1	0,75 ПП	-	0,75 ПП	12	Реферат
8.	**Раздел 3. Потребители сервисной деятельности.** Поведение потребителей и факторы потребления.	1	0,75	-	0,75 ПП	14	Выполнение практических работ по теме
9.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	1	-	-	0,75 ПП	12	Выполнение практических работ по теме
10.	Психологическая культура сервиса.	1	0,75	-	0,75 ПП	12	Выполнение практических работ по теме
11.	Психология процесса обслуживания при совершении	1	0,75	-		12	Составление планов-

	заказа, тактика обслуживания.						конспектов
12.	Этическая культура сервиса.	1	0,75	-	0,75 ПП	12	Выполнение практических работ по теме
13.	Культура общения работников с клиентами.	1	0,75	-	0,75 ПП	12	Составление планов-конспектов
14.	Эстетическая культура сервиса.	1	0,75	-	0,75 ПП	13,75	Реферат
ИТОГО			9	-	10,5	189,75	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Раздел 1. Основы сервисной деятельности.

Тема 1. Введение в предмет

Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля. Специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на развитие профессионально-важных качеств). Входной контроль знаний, умений студентов в области делового общения и профессиональной этики.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне. Влияние обслуживания на отношение к фирме. Роль «фигуры» потребителя. Значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции. Культура сервиса.

Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса

Сервисное направление деятельности в развитых странах. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Новые принципы функционирования. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Сфера «производящая свободное время». Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения.

Тема 4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя. Потребительское воспитание, культура потребления. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

Раздел 2. Классификация услуг.

Тема 5. Сущность и классификация услуг.

Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества,

несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг. Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.

Тема 6. Производство и потребление услуг.

Производственная, непроизводственная сферы. Определение сферы услуг, ее значение для общества. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса. Формы организации труда. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Роль малых предприятий в сфере услуг. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.

Тема 7. Маркетинг услуг.

Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия. Маркетинговая среда предприятия, внешние и внутренние факторы.

Внутренний маркетинг предприятия сервиса. Компоненты внутреннего маркетинга. Понятия «организационная культура», «корпоративная культура». Культура обслуживания.

Раздел 3. Потребители сервисной деятельности.

Тема 8. Поведение потребителей и факторы потребления.

Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы. Их влияние на сервисную деятельность. Поведение потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Мотивы покупательского поведения. Воздействие культуры на поведение потребителей.

Тема 9. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Тема 10. Психологическая культура сервиса.

Основные сведения о психологии, виды психических явлений. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны. Структура личности. Социальные, биологические особенности личности. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса.

Тема 11. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания.

Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения специалиста. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами. Анализ видеоматериалов, фрагментов игровых фильмов, содержащих сюжеты на темы общения в процессе обслуживания клиентов.

Тема 12. Этическая культура сервиса.

Этика как наука о морали, общие сведения о морали. Мораль и право. Взаимосвязь этики и психологии. Основные категории этики, нормы нравственности. Социально-этические нормы сервиса. Профессиональная этика, ее сущность для работников

обслуживания. Кодекс профессиональной этики, основные положения. Профессиональное поведение, социальная роль работника сервиса. Требования, предъявляемые к исполнению социальной роли в рамках профессионального поведения на предприятии сервиса. Пути овладения профессиональным поведением. Стиль обслуживания как выражение общности коллектива. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Тема 13. Культура общения работников с клиентами.

Понятие об общении, типы общения, фазы общения. Стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности. Слушание – активный процесс. Культура общения работника контактной зоны. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса.

Тема 14. Эстетическая культура сервиса.

Техническая эстетика как теоретическая основа дизайна. Главная цель дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса. Эстетика услуги, ее показатели, взаимосвязь функциональных и эстетических функций. Эстетика рекламы, основные требования, рекламные средства. Эстетика внешнего оформления зданий предприятий сервиса, задачи и средства эстетического оформления. Эстетические особенности интерьера предприятия сервиса, оборудование рабочего места, влияние цветов на человека. Эстетика внешнего облика работника, имидж сотрудника.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, облачные технологии, поисковые системы.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотечная система Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения теоретического материала по

плану и вопросам, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача семинарских занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Доклады и сообщения по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.
5) Выполнение контрольной работы

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

На экзамене по дисциплине «Сервисная деятельность» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Экзамен по дисциплине проводится в смешанной форме (письменной и устной формах). Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене в течение 25 минут. Тест-билет состоит из 25 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,6 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной, и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование проводится устной форме при помощи экзаменационных билетов. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
   - дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
   - дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
   - в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).
2) изложение теоретического материала:
   - показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
   - показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);

- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание оценивается 5 баллами. Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (3балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями,

использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Сервисная деятельность» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

На экзамене по дисциплине «Сервисная деятельность» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Экзамен по дисциплине проводится в смешанной форме (письменной и устной формах). Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене в течение 25 минут. Тест-билет состоит из 25 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,6 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование проводится устной форме при помощи экзаменационных билетов. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами,

персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:
- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание оценивается 5 баллами. Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы

предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (3 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 2 «Фонд оценочных средств».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный.
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие / Г. А. Аванесова. - Москва : Аспект Пресс, 2005. - 320 с.
2. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 104 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-2796-5. – Текст : электронный.
3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497. – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст : электронный.
4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - Москва : Дашков и К, 2006. - 284 с.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольц. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. – 130 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143. – ISBN 978-5-7782-2225-0. – Текст : электронный.
6. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 125 с. : ил.,табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1384-2. – Текст : электронный.
7. Федцов, В. Г. Культура сервиса : учебно-практическое пособие / В. Г. Федцов ; Академия русских предпринимателей ; Институт русского предпринимательства. - Москва : Приор, 2001. - 208 с.
8. Федцов, В.Г. Культура гостиничного-туристического сервиса: учебное пособие для студентов / В.Г.Федцов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 512 с.
9. Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие : [16+] / Г. В. Чекмарева. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. – 40 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826. – ISBN 978-5-7782-1837-6. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/
2. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/
3. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.
4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.

6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).
4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор рабочей программы дисциплины:

О.Н. Рябова, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
«Сервисная деятельность»

1 семестр

Практическое занятие 1.

Раздел 1. Основы сервисной деятельности.

Тема. Введение в предмет

Вопросы и задания для подготовки:

1. Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля.
2. Специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на развитие профессионально-важных качеств).
3. Входной контроль знаний, умений студентов в области делового общения и профессиональной этики.

Практическое занятие 2.

Тема. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга».
2. Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание.
3. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца».
5. Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне.
6. Влияние обслуживания на отношение к фирме.
7. Роль «фигуры» потребителя.
8. Значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции.
9. Культура сервиса.

Практическое занятие 3.

Тема. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса

Вопросы и задания для подготовки:

1. Сервисное направление деятельности в развитых странах.
2. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее.
3. Принцип вторичности.
4. Индустриализация сферы услуг.
5. Новые принципы функционирования.
6. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг.
7. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода.
8. Влияние на духовное возрождение общества.
9. Сфера «производящая свободное время».
10. Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения.

Практическое занятие 4.

Тема. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.
2. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Круг правоотношений, регулируемых законом.
3. Основные права потребителей.
4. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя. Потребительское воспитание, культура потребления.

5. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

Практическое занятие 5.
Раздел 2. Классификация услуг.
Тема. Сущность и классификация услуг.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Материальные услуги – специфический продукт материального производства.
2. Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности.
3. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.
4. Назначение услуг.
5. Классификация услуг. Признаки классификации.
6. Формы обслуживания.
7. Отличие услуги от товара.

Практическое занятие 6.
Тема. Производство и потребление услуг.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Производственная, непроизводственная сферы.
2. Определение сферы услуг, ее значение для общества.
3. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг.
4. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.
5. Неоднородность системы предприятий.
6. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.
7. Формы организации труда.
8. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
9. Роль малых предприятий в сфере услуг.
10. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг.
11. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.

Практическое занятие 7.
Тема. Маркетинг услуг.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Рынок услуг, виды рынка услуг.
2. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей.
3. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия.
4. Маркетинговая среда предприятия, внешние и внутренние факторы.
5. Внутренний маркетинг предприятия сервиса.
6. Компоненты внутреннего маркетинга.
7. Понятия «организационная культура», «корпоративная культура». Культура обслуживания.

2 семестр

Практическое занятие 8.
Раздел 3. Потребители сервисной деятельности.
Тема. Поведение потребителей и факторы потребления.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы. Их влияние на сервисную деятельность.

2. Поведение потребителей.
3. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей.
4. Мотивы покупательского поведения.
5. Воздействие культуры на поведение потребителей.

Практическое занятие 9.

Тема. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Определение понятий.
2. Новые виды услуг с применением технологий Интернет.
3. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов.
4. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Практическое занятие 10.

Тема. Психологическая культура сервиса.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Основные сведения о психологии, виды психических явлений.
2. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи.
3. Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны.
4. Структура личности. Социальные, биологические особенности личности.
5. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.
6. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса.

Практическое занятие 11.

Тема. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки.
2. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения специалиста. Специфика вербального и невербального общения.
3. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами.
4. Анализ видеоматериалов, фрагментов игровых фильмов, содержащих сюжеты на темы общения в процессе обслуживания клиентов.

Практическое занятие 12.

Тема. Этическая культура сервиса.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Этика как наука о морали, общие сведения о морали.
2. Мораль и право.
3. Взаимосвязь этики и психологии.
4. Основные категории этики, нормы нравственности. Социально-этические нормы сервиса.
5. Профессиональная этика, ее сущность для работников обслуживания. Кодекс профессиональной этики, основные положения.
6. Профессиональное поведение, социальная роль работника сервиса. Требования, предъявляемые к исполнению социальной роли в рамках профессионального поведения на предприятии сервиса.

7. Пути овладения профессиональным поведением.
8. Стиль обслуживания как выражение общности коллектива.
9. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Практическое занятие 13.

Тема. Культура общения работников с клиентами.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Понятие об общении, типы общения, фазы общения.
2. Стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности. Слушание – активный процесс.
3. Культура общения работника контактной зоны.
4. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие.
5. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса.

Практическое занятие 14.

Тема. Эстетическая культура сервиса.

Вопросы и задания для подготовки:

1. Техническая эстетика как теоретическая основа дизайна.
2. Главная цель дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса.
3. Эстетика услуги, ее показатели, взаимосвязь функциональных и эстетических функций.
4. Эстетика рекламы, основные требования, рекламные средства.
5. Эстетика внешнего оформления зданий предприятий сервиса, задачи и средства эстетического оформления.
6. Эстетические особенности интерьера предприятия сервиса, оборудование рабочего места, влияние цветов на человека.
7. Эстетика внешнего облика работника, имидж сотрудника.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса
3. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
4. Классификация услуг.
5. Сущность и классификация услуг.
6. Производство и потребление услуг.
7. Маркетинг услуг.
8. Поведение потребителей и факторы потребления.
9. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
10. Психологическая культура сервиса.
11. Психология процесса обслуживания при совершении заказа.
12. Тактика обслуживания.
13. Этическая культура сервиса.
14. Культура общения работников с клиентами.
15. Эстетическая культура сервиса.

Подготовку реферата необходимо начинать с изучения и усвоения собранных материалов, относящихся к теме работы. В зависимости от темы реферата материалы могут представлять собой теоретические источники (научную и учебную литературу, материалы периодической печати), нормативные акты.

По результатам ознакомления с материалами по теме реферата следует составить план и согласовать его с преподавателем. По структуре реферат включает вводную часть (введение), основную часть, заключение, список использованных источников и литературы,

а также (при необходимости) приложения. План реферата должен быть последовательным, логически обоснованным и позволяющим полностью раскрыть избранную тему.

После согласования плана реферата следует приступать к работе над текстом. Во вводной части реферата необходимо обосновать актуальность избранной темы, отразить цель и задачи, поставленные в ходе выполнения работы. Основная часть реферата должна содержать анализ различных научных точек зрения по рассматриваемой проблеме, исследование практики применения правовых норм в конкретных ситуациях. В заключительной части реферата излагаются самостоятельные выводы слушателя и предлагаемые им пути решения проанализированных проблем.

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 5 источников. Работа выполняется на компьютере. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в верхнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки подстрочные на каждой странице. Все иллюстрации, таблицы, графики нумеруются сквозной или валовой нумерацией, большого объема помещаются в приложение. Приложения нумеруются в правом верхнем углу каждого приложения, где пишут слово «Приложение №». Приложения не нумеруются вместе с основным текстом работы, их число не входит в объем реферата.

Структура работы: титульный лист, оглавление (содержание), указатель сокращений, условных обозначений и символов (при необходимости), введение, основную часть, заключение, список использованных источников и литературы, приложения (при их наличии).

Объем работы должен быть не менее 10 страниц.

Реферат оценивается преподавателем по следующим параметрам:

- последовательность раскрытия заявленной темы;
- аргументированность, логичность и достоверность сделанных выводов;
- методология и объем источников, использованных при подготовке реферата;
- соблюдение требований к оформлению реферата и срокам их представления на проверку.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
2. Функции сферы услуг.
3. Структура сферы услуг
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
5. Понятие «сервисное общество».
6. Становление и развитие науки о сервисе - сервисологии.
7. Этапы развития сферы услуг в России.
8. Определение ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
11. Контактная зона и ее характеристики.
12. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
13. Понятие «качество обслуживания».

14. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
15. Жизненный цикл услуги.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И СООБЩЕНИЙ

1. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
2. Классификации типов и видов услуг.
3. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
4. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
5. Клиенты сферы услуг и их потребности.
6. Работа с жалобами потребителей услуг.
7. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
8. Методы определения показателей качества оказания услуг.
9. Разработка и создание новых услуг.
10. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
11. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
12. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

ТВОРЧЕСКИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕЗАДАНИЯ

1. Определить функциональные участки площади контактной зоны в Торговом Центре.
2. Выбрать оборудование для оснащения контактной зоны.
3. Разработать эскизный проект контактной зоны в супемаркете продовольственных товаров.
4. Разработать схему планировки участков и размещения и оборудования «контактной зоны» на предприятиях продовольственных магазинов.
5. Определить основные этапы поведения человека при заказе услуге.
6. Определить способы мотивации желания клиента в приобретении услуг.
7. Выделить этапы обслуживания клиентов предприятий супемаркета продовольственных товаров
8. Рассмотреть конфликтные ситуации в Торговом Центре и разработать способы их устранения
9. Рассмотреть и представить классификацию услуг с учетом различных факторов.
10. Указать отличительные признаки классов (видов) и категорий услуг.
11. Составить номенклатуру услуг на предприятии супемаркета продовольственных товаров и дать их характеристику.
12. Выделить основные типы производства бытовых услуг.
13. Представить формы и содержание процесса обслуживания.
14. Разработать основные требования к профессиональной этике и поведению, этикету работников «контактной зоны», внешнему облику обслуживающего персонала (эскизы).
15. Разработать схему обслуживания клиентов в супемаркете различного ассортимента и назначения.
16. Выполнить тест на определение коммуникативных и организаторских способностей.
17. Определить основные нормативные положения при обслуживании населения.
18. Указать основные обязанности продавца услуг.
19. Составить правила обслуживания клиентов в супемаркете продовольственных товаров.
20. Выбрать прогрессивные формы обслуживания клиентов.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. История развития сервисной деятельности
2. Исторические предпосылки развития сервисной деятельности в России
3. Преимущества и недостатки различных форм (методов) обслуживания потребителей
4. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности
5. Факторы, влияющие на выбор организационной структуры сервисного предприятия
6. Факторы сервисной деятельности (географические, демографические и другие)
7. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности
8. Основные современные направления сервисной деятельности
9. Особенности товарной политики на предприятии сервиса
10. Особенности ценовой политики сервисного предприятия
11. Особенности продвижения услуг
12. Особенности предоставления сопутствующих услуг в условиях конкурентной среды
13. Инновационный потенциал фирмы
14. Процесс разработки новой услуги
15. Основные задачи ассортиментной политики фирмы
16. Инновационные стратегии фирмы
17. Этапы жизненного цикла услуги на примере конкретной услуги
18. Способы продления жизненного цикла услуги и сервисного продукта
19. Риски сервисного предприятия и потребителя услуг
20. Проблемы функционирования сервисных предприятий в современных условиях.

Во **Введении** контрольной работы определяется **актуальность** темы, а также ставится **цель** предпринятого исследования, намечаются пути ее достижения. Цель представляет собой решение проблемы, сформулированной в теме контрольной работы. Достижение цели работы осуществляется посредством решения ряда **задач**. По сути – это основные этапы работы, отражённые в структуре её основной части. Студент также должен продемонстрировать значимость изучаемой им проблемы и раскрыть ее суть. С этой целью во Введении необходимо дать **краткий обзор научных источников**, свидетельствующих о степени разработанности темы, и охарактеризовать подходы ученых к теме с тем, чтобы выявить целесообразность дальнейшей ее разработки.

В **основной части** контрольной работы студент, опираясь на научные источники, приводя основные положения ученых, анализирует текст (или группу текстов) в аспекте поставленной проблемы. Именно в основной части достигается цель исследования посредством решения ряда задач.

В **заключении** подводятся итоги исследования, перечисляются его основные положения, дается сжатая, но емкая характеристика особенностей явления, которые самостоятельно выявил студент.

Оформление списка литературы

В процессе выполнения и оформления контрольной работы студент должен продемонстрировать библиографическую грамотность. Список литературы открывается источниками - текстами, которые использовал и анализировал студент во время выполнения работы. Далее в алфавитном порядке располагается научная и практическая литература (в соответствии с фамилией автора; если автора нет, то необходимо ориентироваться на название книги).

Выходные данные произведения оформляются по титульному листу книги. К выходным данным относятся: автор, название, редактор или составитель, место издания, год издания.