

Документ подписан электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
 Должность: Проректор по УМР и качеству образования  
 Дата подписания: 16.06.2019 15:43  
 Уникальный программный ключ:  
 52802513f5b14a975b73e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный социально-педагогический университет»**  
**Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования**

УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР и КО,  
 председатель УМС СГСПУ  
 \_\_\_\_\_ Н.Н. Кислова

## Сервисная деятельность рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Co(4г)  
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180  
 в том числе:  
 аудиторные занятия 76  
 самостоятельная работа 104

Виды контроля в семестрах:  
 экзамен 3  
 курсовая работа 3

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	3(2.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	28	28	28	28
Практические	44	44	44	44
В том числе инт.	24	24	24	24
Консультации	4	4	4	4
Итого ауд.	76	76	76	76
Контактная работа	76	76	76	76
Сам. работа	104	104	104	104
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

**Сервисная деятельность**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 27.08.2019 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Цель изучения дисциплины:** сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

**Задачи изучения дисциплины:** сформировать запланированные образовательные результаты.

**Область профессиональной деятельности:**

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.В.

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Сервисология

Основы менеджмента в сервисе

Основы экономической теории

#### 2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Маркетинг

Учебная практика (ознакомительная практика)

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**

**УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп**

Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

**УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции**

Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.

**ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя**  
**ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности**

Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».

Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.

**ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений**

Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг.

Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.

**ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений**

Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.

Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Теоретические и организационные основы сервисной деятельности</b>			
1.1	Понятие и сущность сервисной деятельности /Лек/	3	2	0
1.2	Понятие и сущность сервисной деятельности /Пр/	3	4	2
1.3	Понятие и сущность сервисной деятельности /Ср/	3	10	0
1.4	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Лек/	3	2	0
1.5	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Пр/	3	2	2
1.6	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Ср/	3	10	0
	<b>Раздел 2. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг</b>			

2.1	Классификация сервисных услуг /Лек/	3	4	2
2.2	Классификация сервисных услуг /Пр/	3	4	0
2.3	Классификация сервисных услуг /Ср/	3	12	0
2.4	Характеристика основных видов сервисных услуг /Лек/	3	4	0
2.5	Характеристика основных видов сервисных услуг /Пр/	3	4	4
2.6	Характеристика основных видов сервисных услуг /Ср/	3	12	0
<b>Раздел 3. Качество и показатели эффективности сервисной деятельности</b>				
3.1	Качество сервисных услуг /Лек/	3	4	0
3.2	Качество сервисных услуг /Пр/	3	6	4
3.3	Качество сервисных услуг /Ср/	3	16	0
3.4	Эффективность сервисной деятельности организации /Лек/	3	4	4
3.5	Эффективность сервисной деятельности организации /Пр/	3	8	6
3.6	Эффективность сервисной деятельности организации /Ср/	3	14	0
3.7	Курсовая работа /Конс/	3	3	0
<b>Раздел 4. Современное состояние и перспективы развития сервисной деятельности</b>				
4.1	Особенности предпринимательской сервисной деятельности /Лек/	3	4	0
4.2	Особенности предпринимательской сервисной деятельности /Пр/	3	4	0
4.3	Особенности предпринимательской сервисной деятельности /Ср/	3	20	0
4.4	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности /Лек/	3	4	0
4.5	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности /Пр/	3	12	0
4.6	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности /Ср/	3	10	0

**5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)**

**5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)**

**3 семестр, 14 лекций, 22 практических занятия**

**Раздел 1. Теоретические и организационные основы сервисной деятельности**

Лекция № 1 (2 часа)

Понятие и сущность сервисной деятельности

Вопросы и задания:

1. Сфера сервиса: основные понятия (сервис, сервисная деятельность, потребность, услуга, жизненный цикл услуги, обслуживание, культура сервиса, контактная зона, качество обслуживания и т.д.).
2. Принципы современного сервиса.
3. Типы и виды сервисной деятельности.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки её развития. Состояние потребительского рынка услуг.

5. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования.

Практические занятия № 1-2 (4 часа)

Понятие и сущность сервисной деятельности

Вопросы и задания:

1. Сфера сервиса: основные понятия (сервис, сервисная деятельность, потребность, услуга, жизненный цикл услуги, обслуживание, культура сервиса, контактная зона, качество обслуживания и т.д.).
2. Принципы современного сервиса.
3. Типы и виды сервисной деятельности.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки её развития. Состояние потребительского рынка услуг.

5. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования.

6. Перечислить основные правила обслуживания потребителей

Лекция № 2 (2 часа)

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

Вопросы и задания:

1. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
2. Формы и методы обслуживания.

Практическое занятие № 3 (2 часа)

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

Вопросы и задания:

1. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
2. Формы и методы обслуживания.
3. На конкретных примерах продемонстрировать, что сервисная деятельность выступает формой удовлетворения потребностей

## Раздел 2. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

### Лекции № 3-4 (4 часа)

#### Классификация сервисных услуг

Вопросы и задания:

1. Классификация видов услуг.
2. Виды и формы сервисной деятельности.

### Практические занятия № 4-5 (4 часа)

#### Классификация сервисных услуг

Вопросы и задания:

1. Классификация видов услуг.
2. Виды и формы сервисной деятельности.
3. На примере конкретных организаций сферы услуг перечислить ассортимент оказываемых услуг и соотнести их с классификациями видов услуг

### Лекции № 5-6 (4 часа)

#### Характеристика основных видов сервисных услуг

Вопросы и задания:

1. Материальные услуги: понятие «материальная услуга», специфика материальных услуг, особенности сервисной деятельности.
2. Характеристика материальных услуг: бытовые услуги, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.
3. Социально-культурные услуги: понятие «социокультурная услуга», специфика социокультурных услуг, особенности сервисной деятельности.
4. Характеристика социокультурных услуг: услуги культуры, туризма, образования и т.д.

### Практические занятия № 6-7 (4 часа)

#### Характеристика основных видов сервисных услуг

Вопросы и задания:

1. Материальные услуги: понятие «материальная услуга», специфика материальных услуг, особенности сервисной деятельности.
2. Характеристика материальных услуг: бытовые услуги, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.
3. Социально-культурные услуги: понятие «социокультурная услуга», специфика социокультурных услуг, особенности сервисной деятельности.
4. Характеристика социокультурных услуг: услуги культуры, туризма, образования и т.д.

## Раздел 3. Качество и показатели эффективности сервисной деятельности

### Лекции № 7-8 (4 часа)

#### Качество сервисных услуг

Вопросы и задания:

1. Качество сервисных услуг: показатели назначения, надёжности, безопасности, эстетичности, информированности, социальной адресности и т.д.
2. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
3. Понятие и виды контактной зоны. Основные правила обслуживания потребителей в контактной зоне.
4. Культура обслуживания и её составляющие.
5. Типологии продавцов и потребителей услуги.
6. Организация сервисного взаимодействия. Этапы сервисного взаимодействия.
7. Техники и приёмы продаж.

### Практические занятия № 8-10 (6 часов)

#### Качество сервисных услуг

Вопросы и задания:

1. Качество сервисных услуг: показатели назначения, надёжности, безопасности, эстетичности, информированности, социальной адресности и т.д.
2. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
3. Понятие и виды контактной зоны. Основные правила обслуживания потребителей в контактной зоне.
4. Культура обслуживания и её составляющие.
5. Типологии продавцов и потребителей услуги.
6. Организация сервисного взаимодействия. Этапы сервисного взаимодействия.
7. Техники и приёмы продаж.
8. Представить жизненный цикл услуги и отразить его особенности в предпринимательской деятельности

### Лекции № 9-10 (4 часа)

#### Эффективность сервисной деятельности организации

Вопросы и задания:

1. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
2. Зарубежный опыт эффективного функционирования сервисной деятельности организации.

### Практические занятия № 11-14 (8 часов)

#### Эффективность сервисной деятельности организации

Вопросы и задания:

3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
4. Зарубежный опыт эффективного функционирования сервисной деятельности организации.

5. На конкретных примерах оценить эффективность сервисной деятельности (в т.ч. и на примерах организаций в сфере туризма)

**Раздел 4. Современное состояние и перспективы развития сервисной деятельности**

Лекции № 11-12 (4 часа)

Особенности предпринимательской сервисной деятельности

Вопросы и задания:

1. Развитие сервисной деятельности.
2. Развитие логистического сервиса.
3. Характеристика рынка услуг и факторы его формирования.
4. Маркетинговые, экономические и финансовые аспекты функционирования предприятий сервиса в Российской Федерации.
5. Перспективные направления развития сферы сервиса

Практические занятия № 15-16 (4 часа)

Особенности предпринимательской сервисной деятельности

Вопросы и задания:

1. Развитие сервисной деятельности.
2. Развитие логистического сервиса.
3. Характеристика рынка услуг и факторы его формирования.
4. Маркетинговые, экономические и финансовые аспекты функционирования предприятий сервиса в Российской Федерации.
5. Перспективные направления развития сферы сервиса
6. Отразить нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности

Лекции № 13-14 (4 часа)

Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности

Вопросы и задания:

1. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг.
2. Информационные технологии в сервисной деятельности.
3. Технология проектирования сервисной деятельности в соответствии с особенностями клиентов.

Практические занятия № 17-22 (12 часов)

Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности

Вопросы и задания:

1. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг.
2. Информационные технологии в сервисной деятельности.
3. Технология проектирования сервисной деятельности в соответствии с особенностями клиентов.
4. Охарактеризовать информационные технологии сервисной деятельности в туризме.

**5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

**Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине**

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Понятие и сущность сервисной деятельности	Подготовьте развернутый ответ на тему: «Предприятия сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования».	Письменная работа
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей		
3	Классификация сервисных услуг	Используя периодические издания и Интернет-ресурсы охарактеризуйте зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности на примере (страна по выбору).	Письменная работа
4	Характеристика основных видов сервисных услуг		
5	Качество сервисных услуг	На примере конфликтной ситуации в процессе сервисного взаимодействия дайте рекомендации по её разрешению.	Письменная работа
6	Эффективность сервисной деятельности организации		
7	Особенности предпринимательской сервисной деятельности	На примере конкретного вида услуги охарактеризуйте интенсивные технологии сервисной деятельности.	Письменная работа
8	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности		

**Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор**

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	Какие потребности удовлетворяют предприятия гостиничного сервиса? Приведите 2 примера потребностей и соответствующие им услуги гостиничного	Письменная работа

		сервиса.					
2	Характеристика основных видов сервисных услуг	Заполните таблицу: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Вид услуги</td> <td>Характеристика</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Вид услуги	Характеристика			Письменная работа
Вид услуги	Характеристика						
3	Качество сервисных услуг	Опишите особенности сервисного взаимодействия в процессе личной продажи услуги.	Письменная работа				
4	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	Как рассчитывается прибыль от оказания услуги и ее изменение за счет изменения цен, объема оказываемых услуг, снижения затрат?	Письменная работа				

### 5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

### 5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Охотина Н. М.	Сервисная деятельность : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=459497">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=459497</a>	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a>	Ставрополь : Секвойя, 2017

### 6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

### 6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- ИС:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.

Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.



Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Сервисная деятельность»

Курс 2 Семестр 3

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<b>Наименование раздела: «Теоретические и организационные основы сервисной деятельности»</b>			
Текущий контроль по разделу:		2	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	4
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	2
Контрольное мероприятие по разделу 1		9	15
Промежуточный контроль		11	25
<b>Наименование раздела: «Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг»</b>			
Текущий контроль по разделу:		2	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	4
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	2
Контрольное мероприятие по разделу 2		9	15
Промежуточный контроль		11	25
<b>Наименование раздела: «Качество и показатели эффективности сервисной деятельности»</b>			
Текущий контроль по м разделу:		1	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	2
Контрольное мероприятие по разделу 3		9	15
Промежуточный контроль		10	25
<b>Наименование раздела: «Современное состояние и перспективы развития сервисной деятельности»</b>			
Текущий контроль по разделу:		1	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	1	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	4
Контрольное мероприятие по разделу 4		9	15
Промежуточный контроль		10	25
Экзамен (Прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)		56	100
Семестровый рейтинг по дисциплине (итоговый контроль)		56	100

Виды контроля	Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
<b>Текущий контроль по разделу «Теоретические и организационные основы сервисной деятельности»</b>		
Аудиторная работа – 0-4 баллов	Оценивается количество правильных ответов обучающегося на занятии (включая дополнительные вопросы, поставленные в	Понятие и сущность сервисной деятельности Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

	<p>процессе занятия) 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>полный, логичный ответ на практическом занятии по одному из вопросов, изложенные закономерности иллюстрированы примерами из сервисной деятельности;</li> <li>выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа, оценки, применения, выводы отражают теоретические закономерности.</li> </ul> <p>1 балл</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ответ на практическом занятии структурирован, изложены основные закономерности (дополнение по вопросам практического занятия);</li> <li>выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа.</li> </ul>	<p>Образовательные результаты:          Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.          Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.          Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».          Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.          Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг.          Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.          Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.          Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.</p>											
<p>Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2-4 балла</p>	<p>Подготовьте развернутый ответ на тему: «Предприятия сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования».          Критерии оценки:          1. Дана характеристика сфере сервиса – 1 балл.          2. Перечислены основные направление в сфере услуг в РФ – 1 балл.          3. Перечислены организации сферы услуг с указанием их видов – 1 балл.          4. Показаны отличительные особенности сервисной деятельности в РФ в сравнении с зарубежной практикой – 1 балл.</p>	<p>Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».          Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.</p>											
<p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-2 баллов</p>	<p>Какие потребности удовлетворяют предприятия гостиничного сервиса? Приведите 2 примера потребностей и соответствующие им услуги гостиничного сервиса. Каждый пример – 1 балл.</p>	<p>Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».          Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.</p>											
<p>Контрольное мероприятие по разделу – 9-15 баллов</p>	<p>1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (3 балла), наличие примеров (3 балла); максимальное количество баллов - 6)          Пример задания:          Напишите развернутый ответ по теме «Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны»          Критерии оценки:</p> <table border="1" data-bbox="537 1316 1164 1460"> <thead> <tr> <th>Критерий</th> <th colspan="2">Баллы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">полнота</td> <td>изложен полностью</td> <td>изложен преимущественно</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>2 балла</td> </tr> <tr> <td>примеры</td> <td>3 примера</td> <td>2 примера</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий	Баллы		полнота	изложен полностью	изложен преимущественно	3 балла	2 балла	примеры	3 примера	2 примера	<p>Перечень тем для воспроизведения:          Сфера сервиса: основные понятия          Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки её развития          Организационные основы сервисной деятельности          Типы и виды сервисной деятельности          Состояние потребительского рынка услуг          Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг          Классификация потребностей в услугах и в сервисном обслуживании</p>
Критерий	Баллы												
полнота	изложен полностью	изложен преимущественно											
	3 балла	2 балла											
примеры	3 примера	2 примера											

		иллюстрируют теоретические закономерности 3 балла	иллюстрирует теоретические закономерности 2 балла	
	2) задание на понимание: на владение понятиями (установление взаимосвязи между понятиями); максимальное количество баллов – 9. Пример задания: Раскройте взаимосвязь понятий «сервис», «сервисная деятельность», «культура сервисной деятельности». Критерии оценки: 1. Дано полное определение 1-го понятия – 1 балл. 2. Показана взаимосвязь между 2-мя понятиями – 2 балла.			Понятия: «сервис», «сфера сервиса», «сервисная деятельность», «культура сервисной деятельности», «услуга», «обслуживание», «предоставление услуги», «заказ на услугу», «индустрия сферы сервиса», «инфраструктура сферы сервиса», «персонал», «личностный потенциал сотрудника сервисной организации», «социальная группа», «потребители», «организация сервиса»
<b>Текущий контроль по разделу «Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг»</b>				
Аудиторная работа – 0-4 баллов	Оценивается количество правильных ответов обучающегося на занятии (включая дополнительные вопросы, поставленные в процессе занятия) 2 балла	<ul style="list-style-type: none"> <li>полный, логичный ответ на практическом занятии по одному из вопросов, изложенные закономерности иллюстрированы примерами из сервисной деятельности;</li> <li>выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа, оценки, применения, выводы отражают теоретические закономерности.</li> </ul> 1 балл	<ul style="list-style-type: none"> <li>ответ на практическом занятии структурирован, изложены основные закономерности (дополнение по вопросам практического занятия);</li> <li>выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа.</li> </ul>	Классификация сервисных услуг Характеристика основных видов сервисных услуг  Образовательные результаты: Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов. Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис». Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента. Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг. Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге. Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации. Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2-4 балла	Используя периодические издания и Интернет-ресурсы охарактеризуйте зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности на примере (страна по выбору). Критерии оценки: 1. Перечислены особенности сервисной деятельности в соответствии с традициями страны – 1 балл. 2. Перечислены виды сервисной деятельности – 1 балл. 3. Дана краткая характеристика организаций сервисной деятельности на примере одной услуги – 1 балл. 4. Обозначены перспективные направления сервисной деятельности – 1 балл.			
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-2 баллов	Заполните таблицу:			

	Вид услуги	Характеристика										
		Критерии оценки: 1. Перечислены основные виды услуг, дана их краткая характеристика – 1 балл. 2. Перечислены основные виды услуг, дана их полная характеристика – 2 балла.										
Контрольное мероприятие по разделу – 9-15 баллов	1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (3 балла), наличие примеров (3 балла); максимальное количество баллов - 6) Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме «Классификация услуг: материальные услуги и их характеристика» Критерии оценки: <table border="1" data-bbox="539 587 1158 858"> <thead> <tr> <th data-bbox="539 587 734 619">Критерий</th> <th colspan="2" data-bbox="734 587 1158 619">Баллы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="539 619 734 707">полнота</td> <td data-bbox="734 619 936 707">изложен полностью 3 балла</td> <td data-bbox="936 619 1158 707">изложен преимущественно 2 балла</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 707 734 858">примеры</td> <td data-bbox="734 707 936 858">3 примера иллюстрируют теоретические положения 3 балла</td> <td data-bbox="936 707 1158 858">2 примера иллюстрирует теоретические положения 2 балла</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий	Баллы		полнота	изложен полностью 3 балла	изложен преимущественно 2 балла	примеры	3 примера иллюстрируют теоретические положения 3 балла	2 примера иллюстрирует теоретические положения 2 балла	2) задание на понимание; максимальное количество баллов – 9. Пример задания: «На примере конкретной потребности клиента организации сферы сервиса (на выбор) обоснуйте выбор услуги и дайте консультацию по услуге». Критерии оценки: 1. Приведённая организация относится к сфере сервиса – 1 балл. 2. Описана конкретная потребность клиента – 2 балла. 3. Услуга подобрана в соответствии с потребностью клиента – 2 балла. 4. Определен вид услуги – 1 балл. 5. Дана подробная/краткая характеристика услуги в соответствии с видом – 2 балла/1 балл. 6. Рекомендации клиенту последовательны – 1 балл.	Перечень тем для воспроизведения: Классификация видов услуг Виды и формы сервисной деятельности Характеристика основных видов сервисных услуг Материальные услуги Социально-культурные услуги Качество сервисных услуг Показатели эффективности сервисной деятельности организации
Критерий	Баллы											
полнота	изложен полностью 3 балла	изложен преимущественно 2 балла										
примеры	3 примера иллюстрируют теоретические положения 3 балла	2 примера иллюстрирует теоретические положения 2 балла										
<b>Текущий контроль по разделу «Качество и показатели эффективности сервисной деятельности»</b>												
Аудиторная работа – 0-4 баллов		Оценивается количество правильных ответов обучающегося на занятии (включая дополнительные вопросы, поставленные в процессе занятия)	Качество сервисных услуг Эффективность сервисной деятельности организации									

	<p>2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>полный, логичный ответ на практическом занятии по одному из вопросов, изложенные закономерности иллюстрированы примерами из сервисной деятельности;</li> <li>выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа, оценки, применения, выводы отражают теоретические закономерности.</li> </ul> <p>1 балл</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ответ на практическом занятии структурирован, изложены основные закономерности (дополнение по вопросам практического занятия); выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа.</li> </ul>	<p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.</p> <p>Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.</p> <p>Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».</p> <p>Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.</p> <p>Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг.</p> <p>Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.</p> <p>Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.</p> <p>Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.</p>						
<p>Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 1-2 балла</p>	<p>На примере конфликтной ситуации в процессе сервисного взаимодействия дайте рекомендации по её разрешению.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Описанная ситуация является конфликтной (деловой конфликт), указана её причина – 1 балл.</li> <li>Сформулированные рекомендации способствуют разрешению конфликтной ситуации – 1 балл.</li> </ul>							
<p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-4 балла</p>	<p>Опишите особенности сервисного взаимодействия в процессе личной продажи услуги.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Перечислено не менее 3-х коммуникационных особенностей личных продаж – 1 балл.</li> <li>Описаны типы работников сервисной организации и потребителей по решётке Р.Блейка-Дж.Моутон – 1 балл.</li> <li>Приведены типы поведения продавцов(помощь и поддержка, вопросительное, пояснительное, понимания) – 1 балл.</li> <li>Отмечены приёмы, повышающие эффективность личной продажи (потерянное преимущество, подведение итогов, подразумеваемое согласие, беспроигрышная альтернатива, последнее возражение, преимущество последней минуты) – 1 балл.</li> </ol>							
<p>Контрольное мероприятие по разделу – 9-15 баллов</p>	<p>1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (3 балла), наличие примеров (3 балла); максимальное количество баллов - 6)</p> <p>Пример задания:          Напишите развернутый ответ по теме: «Качество сервисной деятельности»</p> <p>Критерии оценки:</p> <table border="1" data-bbox="537 1404 1153 1460"> <thead> <tr> <th>Критерий</th> <th colspan="2">Баллы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>полнота</td> <td>изложен</td> <td>изложен</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий	Баллы		полнота	изложен	изложен	<p>Понятия:          «личная продажа», «презентация услуг», «контактная зона», «сервисное взаимодействие», «стереотипизация», «факторы удовлетворенности/неудовлетворенности предоставлением услуги», «качество услуги (обслуживания)», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)», «качество исполнения услуги», «качество результата услуги», «время обслуживания», «срок исполнения услуги», «показатели эффективности сервисной деятельности», «формы обслуживания»</p>
Критерий	Баллы							
полнота	изложен	изложен						

	полностью 3 балла	преимущественно 2 балла	
примеры	3 примера иллюстрируют теоретические положения 3 балла	2 примера иллюстрирует теоретические положения 2 балла	
	2) задание на понимание: максимальное количество баллов - 9. Пример задания: «На примере консультационной услуги охарактеризуйте её показатели качества и возможности его определения». Критерии оценки: 1. Приведены характеристики услуги, соответствующие консультации – 1 балл. 2. Дано определение качества консультационной услуги – 1 балл. 3. Перечислены показатели качества, соответствующие консультационной услуге – 1 балл. 4. Сформулированы критерии, по которым можно оценить показатели качества – 3 балла. 5. Предложен инструмент оценки качества консультационной услуги и описана его форма в соответствии с заявленными критериями – 3 балла.		
<b>Текущий контроль по разделу «Современное состояние и перспективные инновации в сервисной деятельности»</b>			
Аудиторная работа – 0-4 балла	Оценивается количество правильных ответов обучающегося на занятии (включая дополнительные вопросы, поставленные в процессе занятия) 2 балла <ul style="list-style-type: none"> <li>• полный, логичный ответ на практическом занятии по одному из вопросов, изложенные закономерности иллюстрированы примерами из сервисной деятельности;</li> <li>• выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа, оценки, применения, выводы отражают теоретические закономерности. 1 балл</li> <li>• ответ на практическом занятии структурирован, изложены основные закономерности (дополнение по вопросам практического занятия); выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа.</li> </ul>		Особенности предпринимательской сервисной деятельности Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности  Образовательные результаты: Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов. Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис». Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента. Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 1-2 балла	На примере конкретного вида услуги охарактеризуйте интенсивные технологии сервисной деятельности. Критерии оценки:		

	<p>1. Описаны характеристики услуги, соответствующие её виду – 1 балл.                  2. Охарактеризованы интенсивные формы и методы, используемые в технологии предоставления заявленной услуги – 1 балл.</p>	<p>организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг.                  Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.</p>
<p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-4 балла</p>	<p>Как рассчитывается прибыль от оказания услуги (1 балл) и ее изменение за счет изменения цен (1 балл), объема оказываемых услуг (1 балл), снижения затрат (1 балл).</p>	<p>Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.                  Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.</p>
<p>Контрольное мероприятие по разделу – 9-15 баллов</p>	<p>1) задание на понимание: Спроектируйте сервисную деятельность на основе результатов изучения особенностей клиентов. Максимальное количество баллов – 15.</p> <p>Критерии оценки:                  Описана конкретная ситуация с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• размера и вида (ов) деятельности организации – 1 балл;</li> <li>• основных характеристик услуг организации – 1 балл;</li> <li>• целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик) – 1 балл;</li> <li>• результатов изучения особенностей целевой группы (этнокультурных, религиозных, исторических) – 1 балл</li> </ul> <p>Обоснована необходимость проектирования сервисной деятельности в соответствии с особенностями клиентов – 3 балла                  Обоснованы, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• факторы, определяющие потребительское поведение исходя из особенностей целевой группы – 1 балл;</li> <li>• характеристики услуги с учетом факторов, определяющих потребительское поведение – 2 балла;</li> <li>• результаты учета факторов в выборе методов и форм обслуживания – 1 балл;</li> <li>• результаты учета факторов в определении правил обслуживания клиентов – 1 балл;</li> </ul> <p>Дана оценка (прогноз) результативности действий по проектированию сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов в приведенной ситуации – 3 балла.</p>	<p>Перечень тем для воспроизведения:                  Развитие сервисной деятельности                  Развитие логистического сервиса                  Характеристика рынка услуг и факторы его формирования                  Маркетинговые, экономические и финансовые аспекты функционирования предприятий сервиса в Российской Федерации</p> <p>Понятия: «сервисное правоотношение», «договор в сервисной деятельности», «инновация», «инновационный цикл», «лицензия», «сертификация»</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине</p>	