

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.18 Сервисная деятельность**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, а также знакомство с перспективами развития сервиса гостиничного дела в различных регионах России и других странах мира.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>знает</b> процедуру определения вида технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность <b>умеет</b> применять технологические новации в профессиональную сервисную деятельность <b>владеет навыками</b> приемами использования технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>знает</b> процедуру оценивания качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон <b>умеет</b> проводить оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон <b>владеет навыками</b> навыками оценивания качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	<b>знает</b> алгоритм поиска информации, определения и ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи в сфере сервиса <b>умеет</b> проводить поиск информации для решения поставленной задачи в сфере сервиса <b>владеет навыками</b> навыками анализа поиска информации в сфере сервиса, применения системного подхода

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 3 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Сервисная деятельность» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Прикладная математика

Информационные технологии

Ознакомительная практика

География

Освоение дисциплины «Сервисная деятельность» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Проектная работа

Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг

Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг

Организационно-управленческая практика

Учебная организационно-управленческая практика

Преддипломная практика

Философия

Проектная деятельность

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

Общая трудоемкость дисциплины «Сервисная деятельность» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	144/4	18	36		54	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	144/4						0.25



3.1.	Экзамен	3						Тест, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос	УК-1.1, ОПК-1.1, ОПК-3.1
	Промежуточная аттестация	Эк							
	Итого		144	18	36		54		
	Итого		144	18	36		54		

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	Пирамида потребностей в сервисном дизайне Природа сервисной деятельности	2/2
Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Объективные и субъективные предпосылки Эволюция ценности	2/2
Природа и характер услуг как товара	Пять свойств услуг и их проявление в туризме Парадокс товара в экономике впечатлений	2/2
Жизненный цикл услуг	Классическая модель и ее специфика Особенности ЖЦ в туризме	2/2
Культура сервиса	Сущность культуры сервиса Роль персонала в создании сервисной культуры	2/-
Поведение потребителей и процесс принятия решения	Влияние контекста Парадокс выбора	2/2
«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Эволюция понятия «контактная зона»: от места встречи к пространству co-creation. Психотехнологии и компетенции персонала в новой контактной зоне	2/2
Развитие сервисной экономики	Сущность и эволюция сервисной экономики Сервисизация как глобальный тренд	2/-
Качество сервисных услуг	Эволюция понятия «качество» в индустрии туризма и гостеприимства	2/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Сервисная деятельность как форма	Анализ скрытых потребностей. Проектирование сервисного продукта под «боль» клиента	Пр	4/-/-

удовлетворения потребности человека			
Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Предложите идею современного сервиса. Почему этот сервис был бы невозможен 100 лет назад	Пр	4/-/-
Природа и характер услуг как товара	Материализация неосязаемого Управление непостоянством качества	Пр	4/-/-
Жизненный цикл услуг	По каким признакам можно определить, что услуга находится на стадии зрелости Предложите комплекс маркетинговых и продуктовых мер Матрица BCG	Пр	4/-/-
Культура сервиса	Кейс-анализ сервиса компаний Разработка стандартов	Пр	2/-/-
Поведение потребителей и процесс принятия решения	Задание на карту эмпатии Анализ триггеров	Пр	6/-/-
«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Картирование «болевых точек» в цифровой и физической контактной зоне	Пр	4/-/-
Развитие сервисной экономики	Анализ сервисного компонента Построение карты сервисных инноваций	Пр	4/-/-
Качество сервисных услуг	Проектирование стандартов качества под поколения потребителей	Пр	4/-/-
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Сервис в разных культурах Оценка личного опыта	8
Историко-сервисное исследование Сервис как зеркало общества	8
Выберите любую материальную вещь и туристическую услугу. Как меняется роль продавца и покупателя в этих двух случаях	8

Анализ реального продукта. Проектирование «кривой возрождения»	4
Кросс-культурное исследование Проект-аудит «Тайный гость»	4
Проведите сравнительный анализ процесса принятия решения о покупке туристической услуги	6
Этика и инклюзия в контактной зоне Разработка сценария поведения в нестандартной ситуации	6
Разработка концепции сервисного продукта	4
Качество сервисных услуг	6

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Сервисная деятельность» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Сервисная деятельность».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Сервисная деятельность».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (разноуровневые задачи и задания) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека. Сервис в разных культурах Оценка личного опыта	Л1.19	Л2.13	Л3.11
2	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Историко-сервисное исследование Сервис как зеркало общества	Л1.22	Л2.15	Л3.1
3	Природа и характер услуг как товара . Выберите любую материальную вещь и туристическую услугу. Как меняется роль продавца и покупателя в этих двух случаях	Л1.5, Л1.15	Л2.4	Л3.4
4	Жизненный цикл услуг. Анализ реального продукта. Проектирование «кривой возрождения»	Л1.15, Л1.20	Л2.1	Л3.14
5	Культура сервиса. Кросс-культурное исследование Проект-аудит «Тайный гость»	Л1.22, Л1.23	Л2.2	Л3.7
6	Поведение потребителей и процесс принятия решения. Проведите сравнительный анализ процесса принятия решения о покупке туристической услуги	Л1.24	Л2.18	Л3.2
7	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Этика и инклюзия в контактной зоне Разработка сценария поведения в нестандартной ситуации	Л1.2	Л2.5	Л3.12
8	Развитие сервисной экономики. Разработка концепции сервисного продукта	Л1.18	Л2.17	Л3.3

9	Качество сервисных услуг. Качество сервисных услуг	Л1.1	Л2.6	Л3.5
---	--	------	------	------

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

### 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в виде Экзамен.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
3 семестр			
КТ 1	Разноуровневые задачи и задания		15
КТ 2	Разноуровневые задачи и задания		15
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>30</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
3 семестр			

КТ 1	Разноуровневые задачи и задания	15	<p>13-15- отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, способность к системному анализу и синтезу информации. Предложенное решение является оптимальным, обоснованным и творческим. Выводы и рекомендации имеют практическую значимость, аргументированы и защищены от рисков. Работа выполнена самостоятельно, логично и грамотно.</p> <p>11-12 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный - студент показывает хороший уровень анализа, правильно применяет методы, но решение может быть не самым оптимальным или содержит отдельные несущественные ошибки в расчетах/логике. Выводы в целом верны, но недостаточно глубоки</p> <p>или</p> <p>имеют незначительные недостатки</p> <p>в обосновании.</p> <p>8-10 - удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть задачи, но испытывает затруднения в самостоятельном анализе. Решение шаблонно, использует стандартные подходы, допускает ошибки в расчетах и интерпретации.</p> <p>Выводы поверхностны, слабо обоснованы или не учитывают все условия задачи.</p> <p>0-7 - неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает задачу, не может применить теоретические знания, решение отсутствует или является полностью неверным. Отсутствуют выводы и обоснования.</p>
------	---------------------------------	----	--

КТ 2	Разноуровневые задачи и задания	15	<p>13-15- отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий - студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, способность к системному анализу и синтезу информации. Предложенное решение является оптимальным, обоснованным и творческим. Выводы и рекомендации имеют практическую значимость, аргументированы и защищены от рисков. Работа выполнена самостоятельно, логично и грамотно.</p> <p>11-12 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный - студент показывает хороший уровень анализа, правильно применяет методы, но решение может быть не самым оптимальным или содержит отдельные несущественные ошибки в расчетах/логике. Выводы в целом верны, но недостаточно глубоки или имеют незначительные недостатки в обосновании.</p> <p>8-10 - удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть задачи, но испытывает затруднения в самостоятельном анализе. Решение шаблонно, использует стандартные подходы, допускает ошибки в расчетах и интерпретации. Выводы поверхностны, слабо обоснованы или не учитывают все условия задачи.</p> <p>0-7 - неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает задачу, не может применить теоретические знания, решение отсутствует или является полностью неверным. Отсутствуют выводы и обоснования.</p>
------	---------------------------------	----	--

## **Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации**

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

## **Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене**

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7
Задача (оценка умений и	до 6
Итого	20

## **Критерии оценки ответа на экзамене**

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

5 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов Задачи решены с небольшими недочетами.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

#### Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:

для экзамена:

- «отлично» – от 89 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 77 до 88 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 65 до 76 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

#### Вопросы для экзамена

1. Раскройте сущность сервисной деятельности как специфической формы удовлетворения человеческих потребностей. Как потребности человека (по А. Маслоу) классифицируются и реализуются через услуги? Приведите примеры услуг для каждого уровня потребностей.

2. Охарактеризуйте основные исторические этапы формирования сервисной деятельности: от самообслуживания и взаимопомощи в традиционных обществах до профессиональной деятельности в древних цивилизациях (на примере Древнего Египта, Греции, Рима, Китая).

3. Как промышленная революция и научно-технический прогресс повлияли на развитие сферы услуг? Рост городов, появление новых профессий и изменение структуры занятости.

4. Раскройте понятие «сервисизация экономики». Какова доля сферы услуг в ВВП развитых стран и почему этот сектор растет быстрее материального производства?

5. Охарактеризуйте особенности сервисной деятельности на современном этапе: роль информационных технологий, индивидуализация услуг, рост доли невещественного продукта.

6. Дайте определение сервисной деятельности как научной дисциплины. Каковы ее цели, задачи и связь с другими науками (психологией, этикой, конфликтологией, экономикой)?

7. Чем услуга отличается от материально-вещественного товара? Дайте определение услуги с точки зрения маркетинга (Ф. Котлер) и экономической теории.

8. Раскройте содержание свойств услуги: неосязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника, непостоянство качества и отсутствие владения.

9. В чем заключается двойственность услуги как процесса и как результата? Почему можно говорить об осязаемых и неосязаемых компонентах в структуре любой услуги?

10. В чем состоит проблема неосязаемости для потребителя? Какие маркетинговые и организационные инструменты (материальные свидетельства, репутация, сайт, дизайн) позволяют сделать услугу более "осязаемой" для клиента до момента покупки?

11. Назовите факторы, влияющие на изменчивость качества услуги. Как стандартизация и обучение персонала помогают минимизировать этот риск?

12. Опишите основные этапы жизненного цикла услуги: разработка стратегии, проектирование, преобразование (внедрение), эксплуатация и непрерывное улучшение. В чем специфика ЖЦУ по сравнению с ЖЦ товара?

13. Какие управленческие задачи решаются на этапе проектирования услуги, а какие — на этапе эксплуатации? Понятие Портфеля услуг и Каталога услуг.

14. Охарактеризуйте модель покупательского поведения. Какие факторы (культурные, социальные, личные, психологические) влияют на решение потребителя о выборе услуги? .

15. Раскройте пять этапов процесса принятия решения потребителем: осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

16. В чем отличие критериев оценки товара от критериев оценки услуги? Что такое «поисковые», «опытные» характеристики и характеристики «доверия» применительно к услугам?

17. Какие основные мотивы (выгода, здоровье, престиж, комфорт, желание) движут потребителями при выборе услуг? Как знание мотивов используется в работе с клиентом?

18. Дайте определение контактной зоны. Почему она является ключевым фактором формирования впечатления клиента о компании?

19. Охарактеризуйте классификацию контактных зон: по формату взаимодействия (физическая / виртуальная), по частоте контактов (единовременное, периодическое, постоянное обслуживание) и по занимаемому пространству (сжатая, минимальная, изолированная).

20. Какие навыки необходимы персоналу для эффективной работы в контактной зоне? Какова роль технологий (чат-боты, CRM) в оптимизации взаимодействия с клиентом?

21. Раскройте содержание понятия «культура сервиса». Охарактеризуйте ее основные аспекты: психологический, этический, эстетический, организационно-технологический.

22. Каковы принципы профессиональной этики работника сферы услуг? Какова роль эмпатии, толерантности и стрессоустойчивости в обслуживании?

23. В чем разница между качеством результата услуги (техническое качество) и качеством процесса обслуживания (функциональное качество)?

24. Назовите и охарактеризуйте основные критерии качественного сервиса (по модели SERVQUAL или аналогичной): надежность, отзывчивость, убежденность, эмпатия, материальность.

25. Что такое стандарт обслуживания? Какие задачи бизнеса он решает? Приведите примеры измеримых стандартов (скорость ответа, время решения проблемы и др.).

26. Что такое удовлетворенность клиента? Объясните формулу «Удовлетворенность = Ожидание — Восприятие». Как компании управлять ожиданиями клиентов?.

27. Раскройте содержание ключевых показателей эффективности сервиса: индекс удовлетворенности клиента (CSAT), частота отрицательных ответов (NRR), показатель решенных проблем с первого раза (FCR), индекс клиентских усилий (CES).

28. Охарактеризуйте влияние цифровизации на сферу услуг (искусственный интеллект, самообслуживание, омниканальность). Как меняются требования к персоналу и бизнес-моделям?

29. В чем особенности поведения потребителей деловых услуг? Какие роли играют участники «закупочного центра» при принятии решения о покупке услуги для предприятия?

30. Почему в сервисной деятельности персонал является ключевым ресурсом? Как инвестиции в обучение и развитие сотрудников влияют на качество услуг и конкурентоспособность компании?

Темы для эссе по теме "Природа и характер услуг как товара" Сервисной деятельности.  
Сервис как общественное и экономическое явление  
Социальные предпосылки сервисной деятельности

Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны

Структура и виды сервисной деятельности

Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей

Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Основы организации сервисной деятельности

Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности

Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты

Организация обслуживания потребителей услуг

Способы и формы организации обслуживания оказания услуг

Основные правила обслуживания населения

Качество услуг и обслуживание

Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания

Эффективность сервисной деятельности

Этика и психология сервисной деятельности

Особенности профессионального поведения в сфере сервиса

Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем

Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.

Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.

Практико-ориентированные задачи и ситуационные задания

Задание 1. Базовый уровень: «Жалоба в премиум-отеле»

Темы: Природа и характер услуг как товара, Качество сервисных услуг, Поведение потребителей.

Ситуация:

Гость забронировал номер в пятизвездочном отеле за 50 000 руб./сутки. При заселении возникла проблема: номер не был готов к обещанному времени (14:00), администратор предложила подождать в лобби 20 минут, даже не предложив чай или кофе. Когда гость через 30 минут вернулся на ресепшн, выяснилось, что его номер все еще не готов, и ему предложили номер категорией ниже без какой-либо компенсации, аргументируя это «загруженностью отеля».

Гость написал гневный отзыв на Booking.com и требует возврата денег.

Задания:

Используя классификацию свойств услуги (неосвязаемость, неотделимость и др.), объясните, почему в данной ситуации возникла проблема с качеством.

Какие критерии качества обслуживания (по модели SERVQUAL) были нарушены? (Надежность, отзывчивость, убедительность, эмпатия, материальность). Обоснуйте ответ.

Предложите стандарт действий для администратора в подобной ситуации (алгоритм из 3-4 шагов), который позволил бы сохранить лояльность гостя даже при возникновении проблемы.

Задание 2. Средний уровень: «Внедрение автоматизации в контакт-центре»

Темы: «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности, Развитие сервисной экономики, Культура сервиса.

Ситуация:

Крупный туроператор принял решение оптимизировать расходы и внедрил голосового робота (IVR) на линии поддержки клиентов. Робот запрашивал номер брони, пытался распознать суть вопроса и давал стандартные ответы из базы знаний. Соединение с живым оператором стало возможно только после 5-7 минут общения с роботом и при условии, что робот не смог помочь.

Через месяц статистика показала:

Среднее время ожидания ответа выросло с 2 до 8 минут.

Количество неудовлетворенных звонков (повторных) выросло на 40%.

Доля негативных отзывов в соцсетях увеличилась.

Задания:

Как изменилась структура «контактной зоны» компании после внедрения робота? Какие функции взял на себя робот, а какие остались за человеком?

Почему автоматизация, призванная улучшить сервис, привела к падению его качества? Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии восприятия услуги потребителем.

Предложите гибридную модель работы контакт-центра, где робот и человек эффективно взаимодействуют, а клиент получает бесшовный опыт. Какие задачи стоит оставить роботу, а какие — передавать оператору немедленно?

Задание 3. Средний уровень: «Запуск новой услуги в фитнес-клубе»

Темы: Жизненный цикл услуг, Культура сервиса, Качество сервисных услуг.

Ситуация:

Сеть фитнес-клубов премиум-класса решила запустить новую услугу: «Персональный нутрициолог + доставка здорового питания (ланч-боксов)». Услуга позиционируется как комплексное ведение клиента к здоровому образу жизни.

Этапы запуска:

Наняты три нутрициолога.

Заключен договор с кейтеринговой компанией.

Разработано мобильное приложение для заказа боксов и связи со специалистом.

Через два месяца после старта продаж выяснилось:

Клиенты жалуются, что еда приезжает невкусная и не соответствует обещанной калорийности.

Нутрициологи тратят 80% времени на заполнение бумаг и согласование меню с кухней, а не на работу с клиентами.

Приложение работает с ошибками, и клиенты не могут вовремя скорректировать заказ.

Задания:

На каком этапе жизненного цикла услуги (разработка, проектирование, преобразование, эксплуатация) компания допустила критическую ошибку? Аргументируйте.

Составьте чек-лист контроля качества для данной услуги, включив в него параметры оценки трех составляющих: работа нутрициолога (качество консультации), работа кейтеринга (качество продукта) и работа приложения (качество интерфейса).

Предложите, как должна быть выстроена культура сервиса между тремя участниками процесса (клуб, нутрициолог, кейтеринг), чтобы клиент получал целостное впечатление, а не набор разрозненных услуг.

Задание 4. Продвинутый уровень: «Кризис в сети ресторанов быстрого питания»

Темы: Поведение потребителей, Качество сервисных услуг, Культура сервиса, Контактная зона.

Ситуация:

Сеть ресторанов «Вкусно и точка» (условное название) столкнулась с падением трафика. Маркетинговое исследование показало:

Целевая аудитория: 18-35 лет, активные пользователи соцсетей.

Ключевая жалоба: «Персонал не улыбается», «Ощущение, что мы мешаем сотрудникам работать», «Официанты (кассиры) отворачиваются и обсуждают свои дела при гостях».

При этом скорость обслуживания (тайминг) соответствует нормативам, еда вкусная, чистота в зале идеальная.

Руководство в замешательстве: «Мы соблюдаем все стандарты качества, но клиенты уходят».

Задания:

Проанализируйте ситуацию с точки зрения двух компонентов качества услуги: «техническое качество» (что получает клиент) и «функциональное качество» (как он это получает). Что стало «узким горлом»?

Какие психологические факторы и факторы культуры сервиса (эмпатия, этика общения) оказались нарушены? Почему для аудитории 18-35 лет это критичнее, чем для старшего поколения?

Разработайте программу тренинга для линейного персонала (3-5 ключевых модулей), которая исправит ситуацию, не вводя жестких, фальшивых стандартов «искусственной улыбки».

Задание 5. Высокий уровень (Стратегический): «Стратегия цифрового банка»

Темы: Развитие сервисной экономики, Поведение потребителей, Жизненный цикл услуг, Качество сервисных услуг.

Ситуация:

Крупный традиционный банк с обширной сетью отделений разрабатывает стратегию на 5 лет. Рыночные тренды показывают резкий рост популярности цифровых небанков (Тинькофф, Райффайзен и др.), которые не имеют отделений, но предлагают удобное приложение и круглосуточную поддержку.

Исследование банка показало два основных сегмента клиентов:

Сегмент А (50%): люди 45+, ценят личное присутствие, доверительное общение с менеджером в отделении, считают отделение гарантией надежности.

Сегмент Б (50%): люди 20-35 лет, почти не ходят в отделения, готовы уйти к конкуренту, если мобильное приложение «тормозит» или поддержка медленно отвечает в чате.

Задания:

Как должна измениться сервисная стратегия банка с учетом развития «сервисной экономики» и цифровизации, чтобы удержать оба сегмента?

Спроектируйте жизненный цикл услуги «Открытие вклада» для клиента из сегмента А (в отделении) и для клиента из сегмента Б (в приложении). В чем принципиальная разница в точках контакта на каждом этапе?

Предложите систему метрик качества (KPI), которая позволит объективно оценивать удовлетворенность для обоих сегментов. Например, если для сегмента А важна «длительность общения с менеджером», то для сегмента Б этот же показатель может быть анти-метрикой. Как быть?

Деловая игра: Проектирование сервисного продукта под «боль» клиента

Разработайте чек-лист (или карту сервиса) для трансфера из аэропорта. Какие физические и эмоциональные потребности уставшего после перелета человека вы должны удовлетворить? Ваша задача — прописать не только действия (доставить), но и атмосферу, сценарии взаимодействия и заботы о состоянии гостя.

Устный опрос - Сервис в разных культурах.

Выберите одну базовую потребность (например, потребность в пище или информации). Проведите мини-исследование: как эта потребность удовлетворяется в сервисных моделях разных культур (например, Россия, Япония, Италия, США). Как национальные особенности влияют на форму оказания услуги и ожидания клиента?

Вопросы круглого стола Рефлексивный отчет: Сервис в разных культурах Оценка личного опыта.

Вспомните свой лучший и худший опыт получения услуги (в туризме, кафе, отеле, магазине). Проведите декомпозицию: какие конкретные потребности (в безопасности, уважении, экономии времени, эстетике) были удовлетворены или нарушены? Сформулируйте 3 универсальных правила качественного сервиса, вытекающих из этого анализа.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

**основная**

- Л1.1 Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130492>
- Л1.24 Казаков С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме [Электронный ресурс]:моногр.. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2022. - 98 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=399743>
- Л1.23 Джум Т. А., Ольшанская С. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2019. - 368 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=368181>
- Л1.22 Гукова О. Н., Петрова А. М. Предпринимательство в сфере сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2022. - 176 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=399295>
- Л1.21 Можяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 242 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398218>
- Л1.20 Семеркова Л. Н., Белякова В. А. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398222>
- Л1.19 Гукова О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2022. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=395782>
- Л1.18 Любецкая Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 308 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/206936>
- Л1.17 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1091875>
- Л1.16 Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358232>
- Л1.15 Муртузалиева Т. В., Розанова Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]:учебно-практ. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 166 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358128>
- Л1.13 Дубровин И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 310 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1093183>
- Л1.12 Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1091875>
- Л1.11 Гойхман О. Я., Гончарова Л. М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 230 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1087046>
- Л1.14 Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1092982>
- Л1.10 Тультаев Т. А. Маркетинг услуг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 208 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1070534>
- Л1.2 Рождественская Л. Н., Главчева С. И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 183 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1058887>

Л1.9 Советов В. М., Артюшенко В. М. Основы функционирования систем сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 624 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1057217>

Л1.8 Хохлова Т. П. Организационное поведение (Теория менеджмента: Организационное поведение). Практикум [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2019. - 256 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1010061>

Л1.3 Волк Е. Н., Зырянов А. И. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 249 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1081771>

Л1.7 Ермолаева Е. О., Кантере В. М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 336 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=925846>

Л1.6 Гомилевская Г. А., Квасов А. С. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2019. - 190 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=995619>

Л1.4 Вольвач Я. В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений [Электронный ресурс]:моногр.. - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2012. - 128 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=260366>

Л1.5 Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=511993>

#### **дополнительная**

Л2.1 Беквит Четыре ключа к маркетингу услуг [Электронный ресурс]:монограф.; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2016. - 252 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=926472>

Л2.16 Муртузалиева Т. В., Розанова Т. П., Тарасенко Э. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]:учебно-практ. пособие ; ВО- Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2020. - 166 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/229439>

Л2.2 Шоул Дж., Евстигнеева И. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]:. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 342 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=610283>

Л2.15 Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 174 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=400299>

Л2.14 Лапыгин Ю. Н. Теория организации и организационное поведение [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 360 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=399487>

Л2.3 Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Вузовский учебник, 2019. - 96 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=982629>

Л2.12 Николенко П. Г., Терехов А. М. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 248 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/146676>

Л2.5 Резник Г. А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1087820>

Л2.11 Мрыхина Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 417 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=389717>

Л2.10 Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2021. - 560 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=387355>

Л2.9 Василенко Н. В. Экономика сферы услуг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 439 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=379046>

Л2.8 Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=375606>

Л2.4 Криворучко С. В., Пономаренко В. Е. Повышение доступности платежных услуг за счет развития систем идентификации пользователей [Электронный ресурс]:моногр.. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 157 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=972316>

Л2.17 Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 416 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277415>

Л2.7 Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=362979>

Л2.6 Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1091808>

Л2.13 Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 192 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/195460>

Л2.18 Наумов В. Н. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 345 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=424795>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1092982>

Л3.2 Быкова А. В., Овчинникова Л. И. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: РТУ МИРЭА, 2020. - 69 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/167598>

Л3.3 Резник Г. А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 202 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=373370>

Л3.4 Лукина А. В. Маркетинг товаров и услуг [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021. - 239 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=375747>

Л3.5 Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 224 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=375832>

Л3.6 Изосимова И. В., Сергачева О. М. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Красноярск: СФУ, 2021. - 172 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/181586>

Л3.7 Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 366 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=391650>

ЛЗ.8 Санамян Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие; ВО - Аспирантура, Бакалавриат, Магистратура, Специалитет. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. - 132 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/147359>

ЛЗ.9 Любецкая Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 308 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/206936>

ЛЗ.10 Семеркова Л. Н., Белякова В. А. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398222>

ЛЗ.11 Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 174 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=400299>

ЛЗ.12 Рождественская Л. Н., Главчева С. И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 179 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=396026>

ЛЗ.13 Жильцова О. Н. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Вузовский учебник, 2022. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=414477>

ЛЗ.14 Синяева И. М., Романенкова О. Н., Синяев В. В. Маркетинг услуг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: Дашков и К, 2021. - 252 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/229448>

ЛЗ.15 Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 208 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277622>

ЛЗ.16 Згонник Л. В. Организационное поведение [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 232 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277400>

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	система КонсультантПлюс	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>
2	Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	<a href="https://www.rospotrebnadzor.ru/">https://www.rospotrebnadzor.ru/</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины строится на выполнении трех типов задач, соответствующих структуре УК-1.

Раздел А. Поиск информации

Цель: Научиться работать с первичной и вторичной информацией о сервисе.

Виды учебной работы:

Работа с первоисточниками: При подготовке к лекциям по темам «Природа услуг» и «Культура сервиса» используйте не только конспекты, но и открытые источники (профессиональные блоги, сайты Росстандарта, отраслевые журналы). Найдите 2-3 примера реальных стандартов обслуживания (отелей, авиакомпаний) и сравните их.

Мониторинг отзывов: При изучении темы «Контактная зона» проведите мини-исследование: соберите 15-20 актуальных отзывов о конкретной компании (например, фитнес-клубе или кофейне) на независимых платформах (Flamp, Yell, 2ГИС). Это станет вашей эмпирической базой для дальнейшего анализа.

Раздел Б. Критический анализ и синтез

Цель: Научиться выявлять суть проблем в сервисе и отделять мнения от фактов.

Виды учебной работы:

Анализ проблемной ситуации (кейс-стади):

Задание: Используя собранные ранее отзывы (Раздел А), классифицируйте жалобы клиентов по критериям качества (материальность, надежность, отзывчивость, эмпатия).

Вопрос для размышления: Какая часть негатива связана с нарушением стандартов (объективные факты), а какая — с завышенными ожиданиями клиентов (субъективное восприятие)?

Семинар-дискуссия: При подготовке к практическому занятию по теме «Поведение потребителей» проанализируйте две противоположные точки зрения: «Клиент всегда прав» и «Клиент не всегда прав, но он всегда клиент». Сформулируйте аргументированную позицию, опираясь на теорию мотивации.

Раздел В. Системный подход и решение задач

Цель: Научиться видеть сервис как целостную систему и предлагать комплексные решения.

Виды учебной работы:

Проектирование услуги: При выполнении практического задания по теме «Жизненный цикл услуг» разработайте карту клиентского пути (СJM). Ваша задача — увидеть систему целиком: как сбой на этапе «проектирование» (неправильный стандарт) влияет на этап «эксплуатация» (уход клиента).

Решение ситуационных задач (Case Study):

Алгоритм работы:

Диагноз: Какая информация подтверждает наличие проблемы?

Анализ: В чем причина? Это проблема персонала, стандарта, технологии или неверно понятой потребности?

Решение: Как изменение одного элемента системы (например, регламента работы в контактной зоне) повлияет на другие элементы (мотивацию персонала, удовлетворенность клиента, прибыль)?

Рекомендации по подготовке к различным видам занятий

Подготовка к лекциям

Не пытайтесь механически записывать каждое слово преподавателя. Фиксируйте структуру и проблемные вопросы. Используйте лекцию как ориентир для дальнейшего самостоятельного поиска информации (УК-1.1). Записывайте термины, которые требуют дополнительного уточнения по словарям.

Подготовка к практическим занятиям

Практические занятия нацелены на отработку УК-1

Прочитайте теоретический материал.

Сформулируйте свое предварительное решение кейса (если он задан).

В ходе занятия будьте готовы не просто озвучить свое решение, но и объяснить, на основе каких данных (поиск) и почему (анализ) вы сделали именно такие выводы.

Вступайте в дискуссию с однокурсниками — это лучший способ проверить свою систему аргументации на прочность.

Выполнение самостоятельной работы

Самостоятельная работа — это основной инструмент формирования УК-1.

Не копируйте тексты из интернета. Используйте найденную информацию как сырье. Ваша задача — переработать ее (синтезировать) применительно к конкретному заданию.

Всегда задавайте себе вопрос: «А что, если...» Это развивает системное мышление. Например: «А что, если изменить стандарт приветствия? Как это повлияет на восприятие времени ожидания в очереди?»

## 5. Методические рекомендации по решению ситуационных задач (кейсов)

Для успешного решения задач (в том числе экзаменационных), проверяющих сформированность УК-1, рекомендуется придерживаться следующего алгоритма:

### Шаг 1. Сбор данных

Внимательно прочитайте условие. Выпишите ключевые факты: тип услуги, описание клиента, суть сбоя, реакцию персонала. Какой информации не хватает для полной картины? (Напишите, что нужно было бы уточнить у руководства компании).

### Шаг 2. Диагностика проблемы

Соотнесите факты с теоретическими моделями:

Какие свойства услуги проявились? (Несохраняемость? Непостоянство качества?)

Какие критерии качества нарушены?

На каком этапе жизненного цикла услуги произошел сбой?

### Шаг 3. Выработка решения

Предложите 2-3 варианта решения. Оцените последствия каждого варианта для всей системы (клиент, персонал, прибыль компании, репутация). Выберите оптимальный и обоснуйте выбор. Ваше решение должно устранять причину, а не следствие.

### Критерии оценки сформированности УК-1 на экзамене/зачете

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

воспроизводит базовые термины и теории (элементарный поиск в памяти);

видит очевидную проблему в кейсе, но не может отделить главное от второстепенного.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

самостоятельно находит и интерпретирует информацию для анализа кейса;

верно определяет причины проблемы, опираясь на теоретическую модель;

предлагает решение, но не всегда прослеживает его системные последствия.

Оценка «отлично» ставится, если студент:

демонстрирует системное видение ситуации: связывает потребности клиента, действия персонала и бизнес-процессы;

критически оценивает противоречивость исходных данных;

предлагает комплексное, обоснованное решение, прогнозируя его влияние на всю систему сервисной деятельности.

## 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

### 11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

### 11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	-----------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	300/ИТ Ф  406-408/ИТ Ф	<p>Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -196 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система АКС (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EH600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
		407/ИТ Ф	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		406-408/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Павленко Ирина Геннадьевна

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Иволга А.Г.

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Сериков С.С.

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 29 от 24.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.04.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_