

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

УТВЕРЖДАЮ

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

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.18 Сервисная деятельность

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

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 сервиса	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность	знает процедуру определения вида технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность умеет применять технологические новации в профессиональную сервисную деятельность владеет навыками 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 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	знает процедуру оценивания качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон умеет проводить оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон владеет навыками 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	знает алгоритм поиска информации, определения и ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи в сфере сервиса умеет проводить поиск информации для решения поставленной задачи в сфере сервиса владеет навыками 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

Прикладные методы исследовательской деятельности

Основы функционирования систем сервиса

География

Статистика в сервисе и туризме

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

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Проектная работа

Экономико-математические методы и модели в сфере логистики и транспорта

Информационно-коммуникационные технологии логистической деятельности

Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности 1 С логистика

Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг

Инновации в сервисе

Экспертиза и диагностика систем сервиса

Сервисная практика

Преддипломная практика

Философия

Проектная деятельность

Принятие управленческих решений в сервисной деятельности

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	108/3	18	18		36	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	108/3						0.25

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Раздел 1. Основы сервисной деятельности									
1.1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	3	4	2	2		4		Тест, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	УК-1.1
1.2.	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	3	4	2	2		4		Устный опрос, Доклад	УК-1.1
1.3.	Природа и характер услуг как товара	3	4	2	2		8		Тест, Круглый стол, Эссе	ОПК-1.1
1.4.	Жизненный цикл услуг	3	4	2	2		4		Разноуровневые задачи и задания, Круглый стол	ОПК-1.1
1.5.	Культура сервиса	3	4	2	2		4	КТ 1	Контрольная работа	ОПК-1.1
2.	2 раздел. Раздел 2. Сервисная деятельность как система обслуживания									
2.1.	Поведение потребителей и процесс принятия решения	3	4	2	2		4		Круглый стол, Реферат	УК-1.1, ОПК-3.1
2.2.	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	3	4	2	2		4		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ОПК-3.1
2.3.	Развитие сервисной экономики	3	4	2	2		2		Доклад, Круглый стол	ОПК-3.1
2.4.	Качество сервисных услуг	3	4	2	2		2	КТ 2	Контрольная работа	ОПК-3.1
3.	3 раздел. Экзамен									
3.1.	Аттестация	3							Тест, Устный опрос, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	УК-1.1, ОПК-1.1, ОПК-3.1

	Промежуточная аттестация	Эк							
	Итого		108	18	18		36		
	Итого		108	18	18		36		

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	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	2/1
Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2/1
Природа и характер услуг как товара	Природа и характер услуг как товара	2/1
Жизненный цикл услуг	Жизненный цикл услуг	2/2
Культура сервиса	Культура сервиса	2/-
Поведение потребителей и процесс принятия решения	Поведение потребителей и процесс принятия решения	2/1
«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	2/2
Развитие сервисной экономики	Развитие сервисной экономики	2/-
Качество сервисных услуг	Качество сервисных услуг	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 удовлетворения потребности человека	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	Пр	2/-/-
Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Пр	2/-/-
Природа и характер услуг как товара	Природа и характер услуг как товара	Пр	2/-/-

Жизненный цикл услуг	Жизненный цикл услуг	Пр	2/-/-
Культура сервиса	Культура сервиса	Пр	2/-/-
Поведение потребителей и процесс принятия решения	Поведение потребителей и процесс принятия решения	Пр	2/-/-
«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Пр	2/-/-
Развитие сервисной экономики	Развитие сервисной экономики	Пр	2/-/-
Качество сервисных услуг	Качество сервисных услуг	Пр	2/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	4
Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	4
Природа и характер услуг как товара	8
Жизненный цикл услуг	4
Культура сервиса	4

Поведение потребителей и процесс принятия решения	4
«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	4
Развитие сервисной экономики	2
Качество сервисных услуг	2

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 (контрольная работа) (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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	Л1.18	Л2.14	Л3.11
2	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Л1.21	Л2.16	Л3.1
3	Природа и характер услуг как товара. Природа и характер услуг как товара	Л1.5, Л1.15	Л2.4	Л3.4
4	Жизненный цикл услуг. Жизненный цикл услуг	Л1.15, Л1.19	Л2.1	Л3.14
5	Культура сервиса. Культура сервиса	Л1.21, Л1.22	Л2.2	Л3.7
6	Поведение потребителей и процесс принятия решения. Поведение потребителей и процесс принятия решения	Л1.23	Л2.19	Л3.2
7	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Л1.2	Л2.6	Л3.12
8	Развитие сервисной экономики. Развитие сервисной экономики	Л1.17	Л2.18	Л3.3
9	Качество сервисных услуг. Качество сервисных услуг	Л1.1	Л2.7	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	Контрольная работа		0
КТ 2	Контрольная работа		15
Сумма баллов по итогам текущего контроля			15
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			85
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
3 семестр			

КТ 1	Контрольная работа	0	15 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить; 14-10 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей; 9-5 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу; 4-0 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа.
КТ 2	Контрольная работа	15	15 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить; 14-10 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей; 9-5 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу; 4-0 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа.

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»

Перечень теоретических вопросов к экзамену

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека

Сущность сервисной деятельности: цели, задачи, функции.

Классификация человеческих потребностей и роль сервиса в их удовлетворении (пирамида Маслоу применительно к услугам).

Специфические особенности услуги как блага, удовлетворяющего личные и общественные потребности.

Тема 2. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Исторические этапы становления сервиса (от доиндустриального к постиндустриальному обществу).

Экономические, социальные и технологические предпосылки роста сферы услуг в XXI веке.

Влияние урбанизации и изменения образа жизни на развитие сервисных отраслей.

Тема 3. Природа и характер услуг как товара

Основные характеристики услуги, отличающие её от материального товара (неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость, изменчивость качества).

Специфика маркетинга услуг в сравнении с товарным маркетингом.

Модель «5Р» для сферы услуг (продукт, цена, место, продвижение, люди).

Тема 4. Жизненный цикл услуг

Понятие жизненного цикла услуги, его этапы (внедрение, рост, зрелость, спад).

Особенности управления сервисной организацией на разных этапах жизненного цикла услуг.

Стратегии продления жизненного цикла услуги (модификация, ребрендинг, диверсификация).

Тема 5. Культура сервиса

Понятие «культура сервиса»: элементы и уровни.

Корпоративная культура как основа качественного обслуживания.

Роль этики, эстетики и психологии в сервисной деятельности.

Стандарты обслуживания и их влияние на культуру сервиса.

Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия решения

Модель потребительского поведения при выборе услуги.

Этапы процесса принятия решения о покупке услуги (осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернатив, покупка, постпокупочное поведение).

Факторы, влияющие на выбор потребителя в сервисной сфере (личные, психологические, социальные, ситуационные).

Понятие «воспринимаемая ценность услуги» и лояльность потребителей.

Тема 7. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности

Понятие и структура контактной зоны (физическая среда, персонал, технологии).

Технологии управления контактной зоной: «моменты истины» (по К. Нордстрёму и Я. Карлзону).

Коммуникативные навыки сотрудников в контактной зоне.

Способы оценки эффективности работы контактной зоны (тайный покупатель, опросы, мониторинг).

Тема 8. Развитие сервисной экономики

Тенденции развития сервисной экономики: цифровизация, персонализация, шеринг-экономика.

Влияние пандемии COVID-19 на сферу услуг (удаленные сервисы, онлайн-обслуживание).

Роль малого и среднего бизнеса в сервисной экономике.

Государственное регулирование сервисной деятельности (лицензирование, стандартизация, защита прав потребителей).

Тема 9. Качество сервисных услуг

Определение качества услуги: модель SERVQUAL (параметры: надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальность).

Показатели и методы измерения качества обслуживания.

Управление качеством сервиса: цикл Деминга (PDCA), стандарты ISO в сфере услуг.

Влияние качества сервиса на конкурентоспособность предприятия.

Примеры экзаменационных заданий

Вариант билета №1

Теоретический вопрос:

Раскройте сущность «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Опишите основные элементы контактной зоны и приведите примеры «моментов истины» в работе ресторана быстрого питания.

Практическое задание (кейс):

Клиент обратился в службу доставки цветов с жалобой: заказ был доставлен на час позже обещанного времени, букет частично увял. Руководитель сервисной компании хочет разобраться в причинах и принять меры.

Задания:

Определите, какой этап жизненного цикла услуги наиболее уязвим в данной ситуации.

Предложите 2–3 конкретных шага по улучшению качества сервиса в зоне приёма и выполнения заказов.

Какой метод оценки качества обслуживания (из перечисленных в теме 9) вы бы порекомендовали для системного контроля?

Вариант билета №2

Теоретический вопрос:

Охарактеризуйте основные характеристики услуги как товара (неосвязаемость, неразрывность, несохраняемость, изменчивость). На примере услуги по ремонту бытовой техники покажите, как каждая из этих характеристик влияет на работу сервисного центра.

Практическое задание (задача на принятие решения):

Сервисная компания по клинингу (уборке помещений) заметила, что после двух лет успешной работы в городе количество повторных обращений клиентов резко снизилось. При этом

жалоб не поступает.

Задания:

На каком этапе жизненного цикла услуги, скорее всего, находится компания? Аргументируйте.

Предложите стратегию продления жизненного цикла (не менее 3 мероприятий).

Как, используя модель поведения потребителей, можно выявить скрытые причины снижения лояльности?

Вариант билета №3

Теоретический вопрос:

Перечислите и раскройте содержание пяти компонентов качества сервиса по модели SERVQUAL (надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальность). Приведите по одному примеру из сферы гостиничного бизнеса для каждого компонента.

Практическое задание (аналитическое):

Фитнес-клуб получил отзыв: «Тренер очень компетентен, но администратор на ресепшене была груба, в раздевалке не работал один душ, а расписание групповых занятий на стенде было трёхмесячной давности».

Задания:

Выделите, какие аспекты сервиса относятся к «контактной зоне»?

Оцените культуру сервиса данного клуба по элементам (персонал, физическая среда, информация).

Составьте краткий план действий по устранению недостатков (3–4 пункта) с указанием ответственных и сроков.

Вариант билета №4 (альтернативный формат: тест + задача)

Теоретическая часть (мини-тест, 5 вопросов):

Что из перечисленного является неотъемлемой характеристикой услуги?

а) осязаемость; б) возможность хранения; в) неразрывность производства и потребления.

Кто ввёл понятие «момент истины» в сервисе?

а) Ф. Котлер; б) Я. Карлзон; в) А. Маслоу.

Какой этап жизненного цикла услуги характеризуется максимальным объёмом продаж и стабилизацией прибыли?

а) внедрение; б) рост; в) зрелость; г) спад.

По модели SERVQUAL материальность (tangibility) – это...

а) скорость реагирования на просьбы; б) внешний вид помещений, оборудования, персонала; в) способность вселять доверие.

Шеринг-экономика как тренд сервиса означает:

а) рост государственных услуг; б) временный доступ к товарам/услугам вместо владения; в) полная автоматизация сервиса.

Практическое задание (ситуация):

Разработайте чек-лист для тайного покупателя (из 5–7 пунктов) для оценки работы контактной зоны в отделении банка, где предоставляется услуга по открытию счёта. Укажите, какие критерии качества и культуры сервиса вы будете проверять.

Тематика эссе (проблемные, аналитические, с элементами аргументации)

«Неосвязаемость услуги: как превратить нематериальное благо в конкурентное преимущество?» (На примере конкретной сервисной организации).

«Момент истины» в цифровой среде: как изменилась контактная зона после пандемии?»

«Шеринг-экономика – вызов традиционному сервису или естественная эволюция?» (На примере каршеринга, кикшеринга или аренды жилья).

«Почему качество услуги часто оценивается потребителем не по объективным параметрам, а по эмоциям?»

«Может ли сервис быть полностью стандартизированным, не теряя индивидуального подхода?»

«Влияние отзывов в интернете на потребительское поведение: репутационный риск или

возможность для развития сервиса?»

«Роль жалоб клиентов в совершенствовании сервисной деятельности: зло или благо?»

«Этика и эмпатия в работе контактной зоны: можно ли научить сотрудников искреннему сервису?»

«Сервис как искусство: что общего между театром и обслуживанием клиентов?»

«Почему в некоторых сервисных компаниях снижение цены не привлекает клиентов, а повышение качества – удерживает?»

Тематика рефератов (обзорно-аналитические, с использованием научной литературы)

Раздел «Теоретические основы сервисной деятельности»

Эволюция сервисной деятельности: от ремесленничества к цифровым экосистемам.

Классификация услуг: современные подходы и их прикладное значение.

Сравнительный анализ моделей качества обслуживания (SERVQUAL, SERVPERF, ГОСТ Р 52113).

Особенности маркетинга услуг: расширенный комплекс «7Р».

Роль сервисной логистики в управлении цепями поставок услуг.

Раздел «Поведение потребителей и психология сервиса»

Модели принятия решения о покупке услуги: теория и эмпирические исследования.

Факторы формирования лояльности в сервисных отраслях (транспорт, гостиничный бизнес, медицинские услуги).

Влияние культурных различий на ожидания потребителей услуг (кросс-культурный анализ).

Раздел «Контактная зона и культура сервиса»

Технологии управления контактной зоной в российских и зарубежных компаниях.

«Тайный покупатель» как метод оценки качества сервиса: достоинства и ограничения.

Стандарты обслуживания и их роль в формировании корпоративной культуры.

Психологические аспекты работы с конфликтными клиентами в контактной зоне.

Раздел «Управление качеством и инновации в сервисе»

Применение цикла Деминга (PDCA) для повышения качества сервисных услуг.

Цифровая трансформация сервисной деятельности: CRM-системы, чат-боты, omnichannel.

Бенчмаркинг в сервисной деятельности: как перенимать лучшие практики.

Роль KPI (ключевых показателей эффективности) в управлении сервисным предприятием.

Раздел «Отраслевые особенности сервиса»

Специфика сервисной деятельности в логистике и доставке грузов.

Сервисное обслуживание как фактор конкурентоспособности автотранспортного предприятия.

Особенности предоставления услуг в сфере e-commerce: доставка, возврат, постпродажное обслуживание.

Социальные услуги и их роль в системе государственного сервиса.

Раздел 1. Разноуровневые задачи

Задача 1. Базовый уровень «Классификация характеристик услуги»

Условие:

Сервисная компания «Быстрая доставка» предоставляет услугу курьерской доставки документов. Перечислите, как в этой услуге проявляются четыре основные характеристики услуги: неосязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость, изменчивость качества. Приведите по одному примеру для каждой характеристики.

Задание:

Заполните таблицу:

Характеристика услуги Проявление в курьерской доставке

Неосязаемость

Неразрывность

Несохраняемость

Изменчивость качества

Критерий оценки: полнота заполнения, корректность примеров (каждый пример – 1 балл, максимум 4).

Задача 2. Повышенный уровень «Применение модели SERVQUAL»

Условие:

Студенческая столовая провела опрос студентов по пяти параметрам модели SERVQUAL (надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальность). Получены средние баллы (по 10-балльной шкале):

Параметр	Ожидания студентов		Восприятие (факт)	Разрыв (О – В)
Надёжность	9,2	7,5	1,7	
Отзывчивость	8,8	6,2	2,6	
Уверенность	9,0	8,8	0,2	
Эмпатия	8,5	7,0	1,5	
Материальность		8,0	7,8	0,2

Задания:

Какой параметр требует первоочередного улучшения? Обоснуйте.

Предложите два конкретных мероприятия для сокращения разрыва по самому проблемному параметру.

Объясните, почему параметр «уверенность» имеет наименьший разрыв, и сохранится ли это преимущество при увольнении ключевого повара.

Критерий оценки:

правильное определение приоритетного параметра (1 балл);

обоснование (1 балл);

реалистичные мероприятия (2 балла);

анализ устойчивости качества (1 балл).

Максимум – 5 баллов.

Раздел 2. Ситуационные задания (кейсы)

Ситуационное задание №1 «Конфликт в контактной зоне»

Описание ситуации:

В кофейне сети «Кофе и точка» посетительница сделала заказ: капучино на кокосовом молоке. Бариста приготовил напиток на обычном коровьем молоке по ошибке. Гостя заметила это после первого глотка (у неё аллергия на лактозу). Она возмущена, требует вызвать менеджера и угрожает жалобой в Роспотребнадзор. Менеджера на месте нет, старший бариста предлагает заменить напиток, но грубит в ответ на претензию.

Задания (уровень сложности – средний / профессиональный):

Определите, какие «моменты истины» были нарушены в данной ситуации.

Какие правила культуры сервиса и стандарты обслуживания были проигнорированы? Назовите не менее трёх.

Составьте алгоритм действий сотрудника для немедленного урегулирования конфликта (4–5 шагов).

Предложите системную меру, чтобы подобная ошибка не повторялась в будущем (изменение технологии, обучения или контроля).

Ситуационное задание №2 «Выбор стратегии при снижении спроса»

Описание ситуации:

Фитнес-клуб «Энергия» (средний ценовой сегмент) работает на рынке 5 лет. В последние полгода наблюдается отток клиентов: число абонементов снизилось на 20%, посещаемость упала. Маркетинговое исследование показало, что конкуренты открыли более дешёвые студии с групповыми программами, а также появились онлайн-тренировки. Вместе с тем опрос оставшихся клиентов показывает высокую лояльность к персоналу и чистоте помещений.

Задания (уровень сложности – высокий / стратегический):

На каком этапе жизненного цикла услуги находится фитнес-клуб? Аргументируйте тремя признаками.

Предложите две возможные стратегии дальнейшего развития: одну – направленную на удержание существующих клиентов (сохранение), другую – на адаптацию к новым условиям (трансформация). Для каждой стратегии укажите 2–3 конкретных сервисных мероприятия.

Оцените риски каждой стратегии. Какая из них, на ваш взгляд, более жизнеспособна и почему?

Разработайте один KPI для контроля успешности внедрения выбранной стратегии.

Типовая кейс-задача

Кейс 1. Развитие сферы сервиса как закономерность мирового прогресса и условие выхода из кризиса

Преодоление внутреннего социально-экономического кризиса в России, а также формирование условий для принятия активного участия в решении общечеловеческих проблем требует определения конкретных путей создания в кратчайшие сроки конкурентоспособной, стабильно развивающейся национальной экономики на основе изучения опыта развития передовых стран мира и с учетом исторических особенностей развития нашей страны.

Опыт социально-экономического развития ведущих стран показывает, что переход мирового сообщества на качественно новый уровень связан с мобилизацией интенсивных источников роста, прежде всего - с усилением роли человеческого фактора, с формированием работника нового качества, что невозможно без развития сферы сервиса. Подход к работнику с позиции "человеческого капитала" изменил модель общества, обеспечив переход к информационному обществу, где главной движущей силой, способной обеспечить прогресс является человек творческий, с высокой степенью профессиональной подготовки, имеющий возможность в полной мере раскрыть свои способности, получить признание общества и утвердить себя как личность. Это требует того, чтобы в фонд жизненных средств работника неизбежно входил комплекс услуг, в частности, услуги социальные (образование, здравоохранение, услуги по охране имущества и личности и т.д.); услуги личные (рекреационные, досуговые, бытовые и т.д.);

услуги деловые (консалтинговые, финансово-кредитные, информационные), услуги социально-культурные, связанные с развитием духовной сферы, которые формируют и сохраняют рабочую силу как источник всех стоимостей. Особенностью модели современного общества с развитой стабильной экономикой является оптимальное соотношение между материальным производством и сферой сервиса, так как расширение сферы сервиса есть не только результат, но и важный фактор роста материального производства, социального и духовного прогресса общества в целом.

В последние десятилетия в развитых странах мира сфера сервиса развивается быстрее материального производства, к настоящему времени она выросла в крупнейший сектор экономики. Даже без транспорта и связи (технично-экономические характеристики их развития ближе к материально-му производству) на сферу услуг в США приходится около 70% работающих, в Великобритании, Франции, Японии, Германии-60% и выше. В США доля капиталовложений в сферу услуг в общем их объеме (без расходов на жилищное строительство) находится на уровне 30%, в Великобритании – 40%. В РФ эти цифры значительно меньше.

Услуги, ориентированные на домашнее хозяйство и услуги личного характера в развитых странах, имеют долю в ВВП 20-25%, на транспорт и внедомашнее питание приходится 6-10%, на государственные услуги 15-23%. Кроме этого, очевидно изменение структуры объема платных услуг населению.

Долговременная тенденция опережающего роста сферы сервиса становится определяющей в современном обществе. Глубокая структурная перестройка реального сектора экономики и его интенсификация не только не замедлили этот процесс, а наоборот, усилили его, создав новые стимулы к сбалансированному развитию двух секторов хозяйства, обеспечив переход к формированию нового качества жизни и качества рабочей силы.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте состояние национальной экономики.
2. Назовите источники роста национальной экономики.
3. Какие тенденции, по материалам «Концепции развития сферы сервиса в Российской Федерации» проявляются в сфере сервиса РФ на современном этапе?
4. Претерпел ли в ходе рыночных преобразований качественное изменение состав производителей услуг?
5. Изменился ли качественный и количественный состав услуг, востребованных населением РФ?
6. Каковы последствия недостаточной развитости сферы услуг в России?
7. Какие комплексные меры по развитию сферы услуг Вы можете предложить?

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>

Л1.23 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>

Л1.22 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>

Л1.21 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>

Л1.20 Можаяева 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>

Л1.19 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>

Л1.18 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>

Л1.17 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>

Л1.16 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>

Л1.10 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>

Л1.14 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>

- Л1.2 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.znaniium.com/go.php?id=1058887>
- 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>
- Л1.7 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>
- Л1.3 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>
- Л1.6 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>
- Л1.9 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>
- Л1.5 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

- Л2.6 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>
- Л2.18 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>
- Л2.1 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>
- Л2.17 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>
- Л2.16 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>
- Л2.15 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>
- Л2.13 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>
- Л2.14 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>

Л2.12 Мрыхина Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 417 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=389717>

Л2.11 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>

Л2.10 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>

Л2.9 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>

Л2.19 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>

Л2.8 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>

Л2.7 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>

Л2.5 Соломанидина Т. О. Организационная культура компании [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 624 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1007098>

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.znanium.com/go.php?id=982629>

Л2.20 Ефремов В. А., Черняк В. Д., Левина И. Н., Пиотровская Л. А., Ефремов В. А., Черняк В. Д. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: КноРус, 2023. - 217 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/949882>

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>

ЛЗ.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	https://www.consultant.ru/
2	Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	https://www.rospotrebnadzor.ru/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по лекционным занятиям

Лекционные занятия являются одним из видов контактной работы по освоению дисциплины. На лекционных занятиях обучающиеся знакомятся со структурой дисциплины, ключевыми материалами программы курса, современными подходами и проблемами в области изучаемой дисциплины. Важной задачей лекционных занятий является развитие у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной и учебно-методической литературой. Освоение дисциплины обучающимся следует начинать с изучения проработки рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса. На лекционных занятиях конспектирование материала лекций обучающимися необходимо осуществлять тезисно, обращая внимание, на логику изложения материала, аргументацию и приводимые примеры. Для закрепления теоретических знаний по основным изучаемым разделам дисциплины лекционный материал рекомендуется своевременно просматривать, отмечая сложные для понимания места. Успешному освоению курса способствует самостоятельное изучение и проработка основной и дополнительной литературы, представленной в рабочей программе дисциплины. Если обучающемуся самостоятельно не удастся разобраться в изучаемом материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за консультацией к ведущему преподавателю. При изучении основных разделов дисциплины следует принимать во внимание особенности содержания каждой темы раздела и специфические понятия. Качественное освоение материала дисциплины предполагает изучения этих особенностей и понятий. Если при подготовке к занятиям какое-либо понятие вызывает затруднения в понимании его сущности и содержания, рекомендуется обратиться к словарю и выписать в конспект его значение. При подготовке материала необходимо обращать внимание на точность определений, последовательность изучения материала, аргументацию, собственные примеры, анализ конкретных ситуаций. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала в целях самоконтроля полученных знаний, умений и навыков.

Методические указания по практическим занятиям

Изучение дисциплины предполагает посещение обучающимися не только лекций, но и практических занятий, в ходе которых осуществляется познавательная деятельность, направленная на закрепление теоретического и практического материала, получение навыков использования методик расчета показателей, развитие мышления и интуиции, необходимых для решения профессиональных задач. На практических занятиях осуществляется проверка качества освоения обучающимися учебного материала, полученного в ходе лекционных занятий и самостоятельной работы. Основная цель практических занятий: - закрепить теоретические основы дисциплины применительно к решению практических задач; - проверить уровень усвоения и понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и самостоятельно по учебной литературе; - обучить навыкам освоения расчетных методик и работы с нормативно-справочной и законодательной литературой; - восполнить пробелы в пройденной теоретической части курса и оказать помощь в его усвоении. Методические материалы составлены с учетом того, что студенты прослушали теоретический курс по рассматриваемой теме и должны знать содержание материала. Для успешного освоения курса необходима самостоятельная работа студентов с литературой. Обязательным условием является изучение нормативной, законодательной, научной и учебной литературы. 5 Для контроля знаний, полученных в процессе освоения дисциплины на практических занятиях обучающиеся выполняют типовые задачи, комплексные практические задания, задания репродуктивного, реконструктивного и практико-ориентированного уровней.

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 404/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-EХ600Е – 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., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде 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		

		404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде 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, прочитать 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, прочитать 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 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

Автор (ы)

_____ доц. , кэн Павленко Ирина Геннадьевна

Рецензенты

_____ доц. , кэн Иволга Анна Григорьевна

_____ доц. , кэн Сериков Святослав Сергеевич

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании Кафедры международного бизнеса и туризма протокол № 28 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП _____