МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **5, 6**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	16	34	часов
2	Практические занятия	36	34	70	часов
3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	0	12	12	часов
4	Всего аудиторных занятий	54	62	116	часов
5	Самостоятельная работа	36	28	64	часов
6	Всего (без экзамена)	90	90	180	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	0	36	36	часов
8	Общая трудоемкость	90	126	216	часов
		2.5	3.5	6.0	З.Е.

Зачет: 5 семестр
Экзамен: 6 семестр
Курсовой проект / курсовая работа: 6 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 36202

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. ТУ _____ Е. В. Зайцева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ А. В. Бусыгина

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ А. Н. Булдаков

Согласована на портале № 36202

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг, стандартах в области сервисной деятельности.

1.2. Задачи дисциплины

– освоение теории организации обслуживания, видов сервисной деятельности и процессов в сфере реализации сервисной деятельности различного назначения;

– развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» (Б1.Б.15) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Сервисная деятельность.

Последующими дисциплинами являются: Сервисная деятельность, Деловые коммуникации, Инвестиции в человеческий капитал (ГПО-2.1), Инновации и инвестиции в сервисе, Инновационный менеджмент, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Сервис систем безопасности личности и имущества, Сервисная деятельность.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

– ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса; виды деятельности в сфере услуг;

– **уметь** применять способы самоорганизации и самообразования; ориентироваться на рынке сервисных услуг;

– **владеть** навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками работы в контактной зоне с потребителем.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		5 семестр	6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	116	54	62
Лекции	34	18	16
Практические занятия	70	36	34
Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	12	0	12
Самостоятельная работа (всего)	64	36	28
Проработка лекционного материала	32	18	14
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	32	18	14
Всего (без экзамена)	180	90	90

Согласована на портале № 36202

Подготовка и сдача экзамена	36	0	36
Общая трудоемкость, ч	216	90	126
Зачетные Единицы	6.0	2.5	3.5

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	КП/КР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр						
1 Сервис как вид деятельности.	6	6	0	12	24	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
2 Основы теории обслуживания	6	0	0	6	12	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	6	30	0	18	54	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
Итого за семестр	18	36	0	36	90	
6 семестр						
3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	6	24	12	15	45	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности	10	10		13	33	ОПК-3
Итого за семестр	16	34	12	28	90	
Итого	34	70	12	64	180	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Сервис как вид деятельности.	Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как потребность. Сервис как форма удовлетворения потребностей. Классификация видов услуг. Информационный сервис, основные понятия.	6	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
	Итого	6	
2 Основы теории обслуживания	Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказы-	6	ОК-4, ОПК-2,

Согласована на портале № 36202

	вающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем		ОПК-3
	Итого	6	
4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	Основные понятия. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Природа услуг. Категории услуг. Родуслуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги.	6	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
	Итого	6	
Итого за семестр		18	
6 семестр			
3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).Правила бытового обслуживания в РФ. Обязанности продавца услуг.	6	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
	Итого	6	
5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности	Основные понятия. Формы организации информационного сервиса.Обслуживание и модернизация систем менеджмента и маркетинга в телекоммуникациях, включая системы биллинга, электронной коммерции, контент- и интернет-провайдинга.	10	ОПК-3
	Итого	10	
Итого за семестр		16	
Итого		34	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					

Согласована на портале № 36202

1 Сервисная деятельность	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Сервисная деятельность	+	+	+	+	+
2 Деловые коммуникации	+				
3 Инвестиции в человеческий капитал (ГПО-2.1)	+				
4 Инновации и инвестиции в сервисе	+				
5 Инновационный менеджмент					
6 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	+				
7 Сервис систем безопасности личности и имущества					
8 Сервисная деятельность	+				

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий				Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	КСР (КП/КР)	Сам. раб.	
ОК-4	+	+		+	Отчет по индивидуальному заданию, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Тест, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе
ОПК-2	+	+		+	Отчет по индивидуальному заданию, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Тест, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе
ОПК-3	+	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Тест, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 36202

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Сервис как вид деятельности.	Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.	6	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
	Итого	6	
4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	Основные принципы планирования производства услуги (комплексность плана, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана, ясность целевых установок, оптимизация плана и др.).	12	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3
	Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка).	8	
	Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование	10	
	Итого	30	
Итого за семестр		36	
6 семестр			
3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Закон РФ "О защите прав потребителей».	8	ОПК-3
	ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».	6	
	ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)»	6	
	Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).	4	
	Итого	24	
5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности	Контент. Управление контентом.	10	ОПК-3
	Итого	10	
Итого за семестр		34	
Итого		70	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Согласована на портале № 36202

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
5 семестр				
1 Сервис как вид деятельности.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	12		
2 Основы теории обслуживания	Проработка лекционного материала	6	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОК-4, ОПК-2, ОПК-3	Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	18		
Итого за семестр		36		
6 семестр				
3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-3, ОК-4, ОПК-2	Отчет по курсовому проекту / курсовой работе, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	15		
5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-3	Тест
	Проработка лекционного материала	9		
	Итого	13		
Итого за семестр		28		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		100		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсового проекта / курсовой работы представлены таблице 10.1.

Согласована на портале № 36202

Таблица 10.1 – Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсового проекта / курсовой работы

Наименование аудиторных занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
6 семестр		
Организация процесса сервиса	4	ОПК-3
Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	6	
Организация контактной зоны предприятия сервиса	2	
Итого за семестр	12	

10.1. Темы курсовых проектов / курсовых работ

Примерная тематика курсовых проектов / курсовых работ:

– Организация обслуживания потребителей предприятия сервиса с целью привлечения клиентов

– Организация процессов сервиса в компании по оказанию юридических услуг «Юрист-Про» с целью повышения качества обслуживания потребителей

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
5 семестр				
Опрос на занятиях	15	25	15	55
Отчет по индивидуальному заданию		5	10	15
Тест	5	10	15	30
Итого максимум за период	20	40	40	100
Нарастающим итогом	20	60	100	100
6 семестр				
Защита курсовых проектов / курсовых работ			20	20
Тест	10	20	20	50
Итого максимум за период	10	20	40	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	10	30	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Согласована на портале № 36202

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Человек и его потребности (сервисология): Учебное пособие для студентов направления 100100.62 "Сервис" Профиль "Информационный сервис" / Лебедева А. Э., Пустынский И. Н. - 2014. 67 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4166 (дата обращения: 04.07.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Введение в специальность "Сервис": Учебное пособие / Пустынский И. Н. - 2012. 104 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4168 (дата обращения: 04.07.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Инновации для устойчивого развития: Методические указания по самостоятельной работе / Торопов А. В. - 2012. 5 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1467 (дата обращения: 04.07.2018).
2. Промышленные технологии и инновации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы / Дробот П. Н. - 2015. 83 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5484 (дата обращения: 04.07.2018).
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6203 (дата обращения: 04.07.2018).
4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное-методическое пособие по выполнению курсовой работы для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / Семиглазов В. А. - 2016. 62 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6204 (дата обращения: 04.07.2018).

Согласована на портале № 36202

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория комплексных информационных технологий в управлении

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 209 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Intel с монитором (16 шт.);
- Стол письменный 120 см (18 шт.);
- Доска трёхэлементная;
- Экран рулонный;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- AVAST Free Antivirus
- Google Chrome
- Microsoft Project 2010
- OpenOffice

Согласована на портале № 36202

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

a) бытовые услуги;

b) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

c) управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

a) исследовательская;

b) потребительская (пользовательская);

Согласована на портале № 36202

c) коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

a) Покупка и доставка билетов;

b) Встреча и проводы;

c) Экскурсионные услуги.

4.Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

a) эмпирический и теоретический;

b) оценочный и информационный;

c) аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

a) потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);

b) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

c) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

a) индустрия сферы услуг;

b) инфраструктура сферы услуг;

c) индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

a) это отчужденный от производителя результат труда;

b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

c) фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

a) неразрывность производства и потребления услуги;

b) несохраняемость услуг;

c) незабываемость услуг.

9. Сфера обслуживания населения – это:

a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

b) деятельность предприятий и организаций, направленния на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;

c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

a) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

b) осязаемые действия, направленные на товар или человека;

c) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группа или организациями.

11. Общественными услугами являются:

a) телевидение, радио, образование;

b) услуги, связанные с досугом;

c) услуги, связанные с транспортом.

12. К легитимным услугам относят:

a) нелегальные услуги;

b) услуги, имеющие криминальный оттенок;

Согласована на портале № 36202

c) услуги, одобряемые государством и обществом.

13. Контактной зоной может считаться:

a) стойка администратора в гостинице;

b) цех по ремонту оборудования;

c) строительная площадка.

14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

a) нормативное время;

b) время обслуживания;

c) ресурсное время.

15. Одной из сущностных отличий услуги от товара является:

a) различие мест хранения;

b) более высокая стоимость;

c) совмещение производства и потребления.

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:

a) образовании;

b) в самовыражении;

c) в пище.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

a) самообслуживание;

b) фирменное обслуживание;

c) индивидуальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

a) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;

b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,
реакция на покупку;

c) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..

a) 120 – 400см;

b) 45 – 120 см;

c) 400 - 750см.

20. Франчайзинг это:

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

b) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

c) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1.Понятие и сущность сервисной деятельности.

2. Потребности и возможности их удовлетворения в сервисе.

3. Удовлетворение потребностей различных групп клиентов сервисных предприятий.

4. Потребность в самореализации личности.

5. Познавательная форма деятельности.

6. Ценностно-ориентационная форма деятельности.

7. Виды потребностей.

8. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании.

9. Классификация видов услуг.

10. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).

11. Проблемы и перспективы развития современного сервиса.

12. Основные правила обслуживания потребителей.

13. Качество сервисных услуг.

Согласована на портале № 36202

14.1.3. Темы опросов на занятиях

Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как потребность. Сервис как форма удовлетворения потребностей. Классификация видов услуг. Информационный сервис, основные понятия.

Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем

14.1.4. Темы индивидуальных заданий

Планирование производственно-хозяйственной деятельности конкретного предприятия сервиса.

Организация технологического процесса.

Внедрение инновационных проектов в сфере сервиса.

14.1.5. Зачёт

1.Сервис как форма удовлетворения потребностей.

2. Классификация видов услуг.

3. Понятие и сущность сервисной деятельности.

4. Сервис как потребность.

5. Сфера сервиса в условиях рыночной экономики.

6. Виды услуг и основные характеристики.

7. Роль услуг в развитии экономики. 8. Предприятие как основное звено экономики. 9. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. 10. Организация технологического процесса в сервисе. 11. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса.

8. Организация технологического процесса в сервисе.

9. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса.

14.1.6. Темы курсовых проектов / курсовых работ

Разработка системы клиентских отношений предприятия по оказанию услуг

Организация процессов сервиса в компании по предоставлению рекламных услуг

Разработка системы клиентских отношений предприятия по оказанию туристических услуг

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

Согласована на портале № 36202

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 36202