**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**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 5 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Лекции | 36 | 36 | часов |
| 2 | Практические занятия | 36 | 36 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 72 | 72 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 36 | 36 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 6 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3.0 | 3.0 | З.Е. |

Зачет: 5 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 36204

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 № 36204

## 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.В.ОД.8) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Введение в профиль "Информационный сервис", Сервисология.

Последующими дисциплинами являются: Деловые коммуникации, Оптимизация маркетинговой информации в сервисной деятельности, Технические средства предприятий информационного сервиса.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

– ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

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 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|---|---|
| | | 5 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 72 | 72 |
| Лекции | 36 | 36 |
| Практические занятия | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа (всего) | 36 | 36 |
| Проработка лекционного материала | 21 | 21 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 15 | 15 |
| Всего (без экзамена) | 108 | 108 |
| Общая трудоемкость, ч | 108 | 108 |
| Зачетные Единицы | 3.0 | 3.0 |

Согласована на портале № 36204

## 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 | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 семестр | | | | | |
| 1 Сервис как вид деятельности. | 8 | 4 | 4 | 16 | ПК-3, ПК-4 |
| 2 Основы теории обслуживания | 6 | 0 | 4 | 10 | ПК-3, ПК-4 |
| 3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности | 6 | 0 | 7 | 13 | ПК-3, ПК-4 |
| 4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности | 6 | 22 | 11 | 39 | ПК-3, ПК-4 |
| 5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности | 10 | 10 | 10 | 30 | ПК-3, ПК-4 |
| Итого за семестр | 36 | 36 | 36 | 108 | |
| Итого | 36 | 36 | 36 | 108 | |

### 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. | 8 | ПК-3, ПК-4 |
| | Итого | 8 | |
| 2 Основы теории обслуживания | 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 | 6 | ПК-3, ПК-4 |
| | Итого | 6 | |
| 3 Правовое | Нормативные документы, регулирующие право- | 6 | ПК-3, ПК- |

Согласована на портале № 36204

| | | | |
|---|---|---|---|
| регулирование отношений в сервисной деятельности | вые 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. | | 4 |
| | 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 | ПК-3, ПК-4 |
| | 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 | ПК-3, ПК-4 |
| | Итого | 10 | |
| Итого за семестр | | 36 | |

### 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 | | | | | |
| 1 Введение в профиль "Информационный сервис" | + | + | | + | |
| 2 Сервисология | + | | | | |
| Последующие дисциплины | | | | | |
| 1 Деловые коммуникации | + | | | | |
| 2 Оптимизация маркетинговой информации в сервисной деятельности | + | + | | + | |
| 3 Технические средства предприятий информационного сервиса | | | | | + |

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Согласована на портале № 36204

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. | Сам. раб. | |
| ПК-3 | + | + | + | Отчет по индивидуальному заданию, Опрос на занятиях, Тест |
| ПК-4 | + | + | + | Отчет по индивидуальному заданию, Опрос на занятиях, Тест |

## 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

## 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

## 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. | 4 | ПК-3, ПК-4 |
| | Итого | 4 | |
| 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.). | 6 | ПК-3, ПК-4 |
| | Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). | 6 | |
| | Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование | 10 | |
| | Итого | 22 | |
| 5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности | Контент. Управление контентом. | 10 | ПК-3, ПК-4 |
| | Итого | 10 | |
| Итого за семестр | | 36 | |

## 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в

Согласована на портале № 36204

таблице 9.1.

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 | 2 | ПК-3, ПК-4 | Опрос на занятиях, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 4 | | |
| 2 Основы теории обслуживания | Проработка лекционного материала | 4 | ПК-3, ПК-4 | Опрос на занятиях, Тест |
| | Итого | 4 | | |
| 3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ПК-3, ПК-4 | Тест |
| | Проработка лекционного материала | 3 | | |
| | Итого | 7 | | |
| 4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ПК-4 | Отчет по индивидуальному заданию, Тест |
| | Проработка лекционного материала | 6 | | |
| | Итого | 11 | | |
| 5 Информационный сервис как часть сервисной деятельности | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ПК-3, ПК-4 | Тест |
| | Проработка лекционного материала | 6 | | |
| | Итого | 10 | | |
| Итого за семестр | | 36 | | |
| Итого | | 36 | | |

## 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

## 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 | Всего за семестр |
|---|---|---|---|---|

Согласована на портале № 36204

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | конец семестра | |
| 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 |

### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

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: 05.07.2018).

### 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: 05.07.2018).

Согласована на портале № 36204

### 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: 05.07.2018).
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: 05.07.2018).
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: 05.07.2018).

#### 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.);

Согласована на портале № 36204

- 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

**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.

Согласована на портале № 36204

## 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);

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.

Согласована на портале № 36204

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;

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

Согласована на портале № 36204

торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

### 14.1.2. 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

### 14.1.3. Темы индивидуальных заданий

Планирование производственно-хозяйственной деятельности конкретного предприятия сервиса.

Организация технологического процесса.

Внедрение инновационных проектов в сфере сервиса.

### 14.1.4. 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.

## 14.2. 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 |

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается до-

Согласована на портале № 36204

ступная 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 № 36204