Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: ректор
Дата подписания: 26.10.2023 12:31:01
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль):
«Туризм и индустрия гостеприимства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки *43.03.02 «Туризм»*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г. № 516.

Составители:

к.с.н., доцент — О. В. Кораблева
(ученая степень, ученое звание) (ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» 30.08.2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой д.с.н., доцент — С. В. Явон
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

Актуализированная рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании Ученого совета Высшей школы туризма и социальных технологий от 26.08.2024 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы туризма и социальных технологий — к.ф.н., доцент — Н.Д. Алексеева
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

– формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в области управления сервисной деятельностью и обеспечения качества процессов оказания услуг в рамках профессиональной деятельности;

– формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, *направленных на развитие навыков исследовательской деятельности.*

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности	**Знает:** понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура; основные методы предоставления услуг и форм обслуживания **Умеет:** обосновать технологии реализации сервисной деятельности; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания **Владеет:** методами выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности; методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	**Знает:** понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания потребителей услуг; культуру обслуживания потребителей **Умеет:** выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем); соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов **Владеет:** приемами обслуживания в процессе сервисной деятельности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *обязательной части* Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **2 з.е. (72 часа.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**72**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**34 / 8**
занятия лекционного типа (лекции)	16 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 / 4
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**38 / 60**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	38 / 60
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	**- /4**
Промежуточная аттестация	**Зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2	ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Содержание лекции: 1. Понятие и сущность услуги как специфического продукта 2. Сущность и основные понятия сервисной деятельности 3. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности 4. Классификации услуг и сервисной деятельности	2 / 0,5	- / -			Доклад, сообщение Практическое задание №1
	Практическое занятие № 1. Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности			2 / 0,5		
	Самостоятельная работа				6/10	
ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2	ТЕМА 2. ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Содержание лекции: 1. Эволюция сервисной деятельности за рубежом 2. Специфика развития сервисной деятельности в России 3. История кооперативного движения в России 4. Факторы развития сервисной деятельности за рубежом и в России 5. Современные стратегии сервисной деятельности	4/1				Доклад, сообщение Практическое задание №2 Составление тестов по выбранной теме
	Практическое занятие № 2. Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности			4/1		
	Самостоятельная работа				6/10	
ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2	ТЕМА 3. РАБОТА В КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ Содержание лекции: 1. Понятие и виды контактной зоны 2. Этапы и задачи работы в контактной зоне 3. Психологические аспекты работы в контактной зоне 4. Этикет и культура работы в контактной зоне 5. Эстетические и эргономические аспекты работы в контактной зоне 6. Работа с жалобами и конфликтами	2/1				Доклад, сообщение Практические задания №3, 4
	Практическое занятие № 3 Тема 3. Работа в контактной зоне			2/1		
	Самостоятельная работа				6/10	
ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3:	ТЕМА 4. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Содержание лекции: 1. Источники и основания правовых	4/0,5				Доклад, сообщение Практическое задание №5.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-3.1, ИОПК-3.2	отношений в сфере сервиса 2. Государственные стандарты в различных сферах сервиса (по отраслям) 3. Сертификация в сфере сервиса 4. Лицензирование в сфере сервиса 5. Правила оказания услуг в различных сфере сервиса (по отраслям) 6. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания 7. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя					
	Практическое занятие № 4. Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности			4/0,5		
	Самостоятельная работа				8/10	
ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2	ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА Содержание лекции: 1. Обслуживание как система 2. Основные формы организации системы сервиса 3. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса	2/0,5				Доклад, сообщение Практические задания №6, 7
	Практическое занятие № 5. Тема 5. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса			2/0,5		
	Самостоятельная работа				6/10	
ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2	ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И МАРКЕТИНГ УСЛУГ Содержание лекции: 1. Понятие и сущность качества услуг 2. Система показателей качества услуг 3. Стратегии и тактика качественного сервиса 4. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг 5. Современные способы продвижения услуг на рынке	2/0,5				Реферат, Презентация, Практические задания №8, 9 Составление тестов по выбранной теме
	Практическое занятие № 6. Тема 6. Управление качеством и маркетинг услуг			4/0,5		
	Самостоятельная работа				6/10	
	ИТОГО	**16/4**	**- /-**	**18/4**	**38/60**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom, BigBlueButton.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены.

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной и научной литературы по курсу.

2. Подготовка рефератов.

3. Подготовка презентаций.

4. Работу с ресурсами Интернет, материалами периодической печати.

5. Подготовку тестовых вопросов по темам курса.

6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учеб. для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2024. - 298 с. - (Учебные издания для вузов). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=439577 (дата обращения: 21.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный.

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 284 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=358379 (дата обращения: 21.06.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный.

3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=357472 (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005710-1. - 978-5-16-10121407. - Текст : электронный.

4. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 173 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Тесты. - Ключи. - URL: https://znanium.com/read?id=400299 (дата обращения: 07.10.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный.

5. Сервис: организация, управление, маркетинг : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинеч. дело", "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. - 3-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 250 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Тест. задания. - URL: https://znanium.ru/read?id=431948 (дата обращения: 27.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

6. Драганчук, Л. С. Поведение потребителей : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр" / Л. С. Драганчук. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 192 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=431090 (дата обращения: 28.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-018917-8. - 978-5-16-111758-3. - Текст : электронный.

7. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Документ HTML. - Москва : Дашков и К, 2012. - 219 с. - URL: http://znanium.com/bookread.php?book=415409 (дата обращения: 07.10.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный.

8. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - Практикум. - URL: https://znanium.com/read?id=372104 (дата обращения: 18.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - 978-5-16-004273-2. - Текст : электронный.

9. Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие для высш. образования по специальностям "Техн. эксплуатация автомобилей", "Проф. обучение и автосервис" / Е. Л. Савич, М. М. Болбас, А. С. Сай ; под ред. Е. Л. Савича. - Документ Bookread2. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2018. - 159 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=920520 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-985-475-496-3. - 978-5-16-005681-4. - 978-5-16-104882-5. - Текст : электронный.

10. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник : учеб. пособие для вузов по направлению "Маркетинг услуг" / Т. А. Тультаев. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 207 с. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=356219 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005021-8. - Текст : электронный.

11. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Сервисная деятельность" : для обучающихся направлений подгот. 15.03.02 "Технол. машины и оборудование", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело", 51.03.03 "Соц.-культур. деятельность", 54.03.03 "Искусство костюма и текстиля" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. деятельность" ; сост. О. В. Кораблева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 873 КБ, 82 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_SVDb_B_28.12.2017.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

12. Поведение потребителей : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. Н. Романенкова, Н. П. Бугакова, Д. А. Жильцов [и др.] ; под общ. ред. О. Н. Романенковой ; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - Документ read. - Москва : Вуз. учеб. [и др.], 2020. - 320 с. - Прил. - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=356056 (дата обращения: 14.01.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0404-0. - 978-5-16-102322-8. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 13.04.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 13.04.2023). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 13.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 13.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 13.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

***Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.*

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	6	5	30
Составление тестов по выбранной теме	2	10	20
Подготовка и защита реферата по выбранной теме	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	1	10	10
Выполнение практических заданий	3	10	30
Итого по дисциплине			**100 баллов**

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие 1. ТЕМА 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности
Темы докладов/сообщений

1. Понятие и сущность услуги как специфического продукта
2. Сущность и основные понятия сервисной деятельности
3. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности
4. Классификации услуг и сервисной деятельности
5. Диверсификации сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических условий обслуживания

Практическое занятие 2. ТЕМА 2. Исторические аспекты сервисной деятельности
Темы докладов/сообщений

1. Эволюция сервисной деятельности за рубежом
2. Специфика развития сервисной деятельности в России
3. История кооперативного движения в России
4. Факторы развития сервисной деятельности за рубежом и в России
5. Современные стратегии сервисной деятельности
6. Примеры для подражания

Практическое занятие 3. ТЕМА 3. Работа в контактной зоне
Темы докладов/сообщений

1. Понятие и виды контактной зоны
2. Этапы и задачи работы в контактной зоне
3. Психологические аспекты работы в контактной зоне
4. Этикет и культура работы в контактной зоне
5. Эстетические и эргономические аспекты работы в контактной зоне
6. Работа с возражениями
7. Работа с жалобами и конфликтами
8. Профилактика жалоб

Практическое занятие 4. ТЕМА 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности
Темы докладов/сообщений

1. Источники и основания правовых отношений в сфере сервиса
2. Государственные стандарты в различных сферах сервиса (по отраслям)
3. Сертификация в сфере сервиса
4. Лицензирование в сфере сервиса
5. Правила оказания услуг в сфере туризма
6. Правила оказания услуг в сфере гостеприимства
7. Правила оказания услуг в сфере общественного питания
8. Правила оказания услуг в сфере бытового обслуживания
9. Правила оказания услуг в сфере торговли
10. Правила оказания услуг в сфере информационного сервиса и связи
11. Правила оказания услуг в сфере легкой промышленности
12. Правила оказания услуг в сфере сервиса транспортных средств
13. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания
14. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя
15. Актуальные проблемы защиты прав потребителя и способы их решения

Практическое занятие 5. ТЕМА 5. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса

Темы докладов/сообщений

1. Обслуживание как система
2. Задачи сервисной организации
3. Основные формы обслуживания
4. Принципы организации и задачи сервиса
5. Основные формы организации системы сервиса
6. Технологии организации сервисной деятельности
7. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса
8. Примеры для подражания
9. Новые технологии в сфере услуг
10. Прогрессивные формы обслуживания
11. Цифровизация в сфере сервиса (по отраслям)

Практическое занятие 6. ТЕМА 6. Управление качеством и маркетинг услуг

Темы докладов/сообщений

1. Понятие и сущность качества услуг
2. Стратегии и тактика качественного сервиса
3. Базовые стратегии сервиса
4. Критерии качественного сервиса
5. Мониторинг качества сервиса
6. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг
7. Исследования сферы потребления услуг
12. Современные способы продвижения услуг на рынке
13. Франчайзинг в сфере услуг.

8.2.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Практическое задание № 1.

Напишите эссе на тему «Влияние национальных, региональных, этнических особенностей на развитие сервиса».

Практическое задание № 2.

Охарактеризуйте основные этапы, условия, факторы и специфику развития сервиса в России и за рубежом.

Практическое задание № 3.

Составьте схему организации работы в контактной зоне: этапы, задачи, проблемы и способы их решения.

Практическое задание № 4.

Ознакомьтесь с содержанием книги и законспектируйте основные мысли. Вайнцвейг А. Безупречный сервис. Чтобы каждый клиент чувствовал себя королем. М.: Добрая книга, 2006.

Практическое задание №5.

Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Заполните таблицу.

Законодательство РФ о защите прав потребителей

	Права потребителей	Механизм их реализации
1.	Просвещение в области защиты прав потребителей.	обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действий по защите этих прав.
2.	Информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах).	
3.	Безопасность товаров (работ, услуг).	
4.	Свободный выбор товаров (работ, услуг).	

Практическое задание № 6.

Ознакомьтесь с содержанием книги Шоул Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Бизнес Букс, 2017.

Напишите эссе по теме «Чему меня научил Джон Шоул?»

Практическое задание № 7.

Проанализируйте причины и последствия проблем функционирования предприятий сервиса. Заполните таблицу.

Управление качеством услуг на предприятиях сервиса

Проблема	Причины	Последствия	Управление
Проблема сегментации по выгодам – расхождение в ожиданиях потребителей и реакции производителя	Обсуждая одни и те же компоненты услуги стороны говорят на «разных языках» поэтому фирма имеет ложные представления о предпочтениях потребителей	Разное понимание и толкование составляющих полноценного обслуживания обнаружится позже, и клиент будет чувствовать себя обманутым. Это негативно отразится на его отношениях с фирмой -	Тщательное изучение предпочтений потребителей с выделением особенностей каждого сегмента. Составление программы стимулирования с учетом требований и пожеланий
Проблема позиционирования – руководители знают, чего хотят их потребители, но не способны или не желают удовлетворить эти потребности			
Оказанная услуга не соответствует рабочим спецификациям			
Услуга в реальном исполнении не соответствует обещаниям			
Ожидания потребителей в отношении приобретаемой услуги не оправдались			

Практическое задание № 8.

Проведите маркетинговое экспресс-исследование соотношения потребления товаров и сервисных услуг своей семьи за неделю (месяц). Технология этого исследования включает в себя следующие этапы: создание таблицы из трех колонок.

В первой колонке укажите дату потребления (покупки) товара или услуги, *во второй* — название и стоимость приобретенного товара и, наконец, *в третьей* — название и стоимость сервисной услуги; сравнение сведений в абсолютных числах и процентных отношениях; наглядное отображение полученных данных в форме графика; анализ полученных результатов; подготовка аналитического материала к семинарскому занятию.

Практическое задание № 9.

Используя знания о факторах и элементах динамики поведения потребителей, определите, что является для вас доминантным в потреблении товаров и услуг. Что для вас наиболее значимо в приобретении того или иного товара или услуги: семья, референтная группа, социальный статус, возраст, жизненный опыт. Проранжируйте факторы.

8.2.3. Типовые темы для рефератов/презентаций

1. Ведущие компании России в сфере сервиса.
2. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
3. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
4. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
5. Культура работника сферы сервиса.
6. Понятие о жалобе. Способы разрешения конфликта.
7. Стандартизация и сертификация в сфере услуг.
8. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России.
9. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
10. Эволюция сервисной деятельности за рубежом.
11. Исторические этапы развития сервисной деятельности в США.
12. Специфика и развитие сервисной деятельности в России.
13. Особенности сервиса в индустриальном обществе.
14. Особенности сервиса в постиндустриальном обществе.
15. Развитие сферы сервиса в России.
16. Место сферы сервиса в структуре современной российской экономики.
17. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов.
18. Роль государства в регулировании сферы сервиса.
19. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
20. Организация работы «контактной зоны».
21. Психологические аспекты работы в контактной зоне.
22. Эргономические и эстетические аспекты оформления сервисного предприятия.
23. Организационная структура сервисного предприятия.
24. Качество и безопасность услуг как проблемы стандартизации.
25. Понятие «Качество услуг» и его показатели.
26. Стратегии управления качеством услуг.
27. Ассортиментная политика в сфере сервиса.
28. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
29. Гостиничный сервис: традиции и инновационные технологии.
30. Туристический сервис: традиции и инновационные технологии.
31. Ресторанный сервис: традиции и инновационные технологии.
32. Анимационный сервис: традиции и инновационные технологии.
33. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности.
34. Становление и развитие ресторанного сервиса.

35. Транспортные услуги: история и перспективы развития.
36. Услуги сферы ЖКХ: история и современность.
37. Образовательные услуги: история и современность.
38. Медицинские услуги: история и современность.
39. Социальные услуги: история и современность.
40. Ритуальные услуги: история и современность.
41. Бытовые услуги: история и современность.
42. Услуги в сфере красоты и здоровья: история и современность.
43. Услуги в сфере физкультуры и спорта: история и современность.
44. Почтовые услуги и услуги доставки: история и современность.
45. Жизненный цикл услуги.
46. Франчайзинг как форма продвижения бренда в сфере сервиса.
47. Мерчандайзинг как средство продвижения товаров и услуг.
48. Мировой рынок услуг: основные характеристики.
49. Конкурентоспособность услуг.
50. PR, маркетинг услуг (по сферам).

Требования к оформлению реферата

Объем работы – от 15 страниц.

Шрифт – TNR, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5.

Поля: правое – 1 см., левое -2,5 см, верхнее, нижнее – 1 см.

Текст выравниваем по ширине страницы.

Нумерация страниц – середина страницы, вверху.

Количество используемых источников – от 5 наименований. Список оформляем по ГОСТу.

Требования к оформлению презентации

Презентация выполняется с использованием платформ Canva или PowerPoint.

Объем работы – от 15 слайдов.

Презентация должна включать примеры, результаты исследований, статистику, инфографику.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Вопросы для подготовки к зачету

ОПК-2 . Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

1. Что такое унификация в сервисной деятельности?
2. Что такое лицензия?
3. Кто такой потребитель согласно действующему российскому законодательству?
4. Кто такой исполнитель согласно действующему российскому законодательству?
5. Какую ответственность может нести продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация, импортер) за нарушение прав потребителей, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации?
6. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, в течение какого срока он обязан обеспечить безопасность товара (работы)?
7. С какого момента исчисляется срок службы товара?
8. Что такое срок службы товара, результата услуги?
9. Как называется нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области?
10. В течение какого срока должно быть удовлетворено требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены?
11. Каковы сроки удовлетворения требования потребителя о замене товара?
12. Кому потребитель может предъявить требование по поводу соразмерного уменьшения покупной цены?
13. В какой срок покупателем могут быть предъявлены требования, связанные с недостатком товара, если не установлен гарантийный срок или срок годности на товар?
14. В течение какого времени, по общему правилу, потребитель вправе обменять непродовольственный товар в месте его покупки на аналогичный или получить уплаченную за него денежную сумму с момента передачи ему товара?
15. Кем возмещаются убытки, причиненные потребителям вынужденным отзывом партии товара?
16. В каком размере законодательством о защите прав потребителей установлена неустойка за просрочку удовлетворения требований потребителя при продаже некачественного товара?
17. Каков срок исковой давности для обращения в суд за защитой права потребителя?
18. С какого момента исчисляется срок годности на товар?
19. В какой срок должно быть удовлетворено требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества, если необходимый товар, отсутствует у продавца на момент обращения?
20. Вы открыли вклад в банке. В случае, если у банка отзывают лицензию, вправе ли вы претендовать на возмещение по вкладу, и если да, то каков его максимальный размер?
21. Вправе ли банк в одностороннем порядке менять условия кредитования (например, увеличивать процентную ставку)?
22. Вы потеряли SIM-карту и после этого просто купили новую. Спустя 4 месяца вам пришло уведомление о необходимости срочно погасить задолженность за услуги связи в

размере 1500 руб. Вероятно, вашей картой воспользовался кто-то другой. Должны ли вы оплачивать данную задолженность?

23. Вы приобрели билеты в цирк. На оборотной стороне указано, что они не подлежат возврату или обмену. За два дня до события ваши планы изменились, и теперь вы не сможете пойти на представление. Имеете ли вы право на возврат денег?

24. Вы купили ботинки и решили надеть их прямо в магазине. По дороге домой вы поняли, что приобретенная обувь сильно жмет. Есть ли у вас право обменять в магазине данную пару на более подходящую?

25. Вы приобрели электрический чайник. В гарантийном талоне указан срок 12 месяцев, однако в товарном чеке продавец отметил, что гарантия составляет 6 месяцев. На какой срок вы будете ориентироваться?

26. Вы приобрели фотоаппарат, но вскоре после покупки он сломался. Вы сдали его в магазин на гарантийный ремонт, но время ремонта как раз совпадает со временем поездки, в которой вам уже хотелось бы иметь возможность фотографировать. Можете ли вы потребовать предоставить вам другой фотоаппарат на время ремонта вашего?

27. Вы заказали деталь для автомобиля в интернет-магазине и полностью оплатили покупку. Заказ будет доставлен через неделю. Однако на следующий день вы приобрели необходимую деталь в розничном магазине и поэтому хотите отказаться от вещи, заказанной через интернет. Есть ли у вас такое право?

28. Вы обратились в ателье и заключили договор на пошив костюма. Ткань предоставило ателье. Через 2 недели вам позвонили и сообщили, что материал подорожал, поэтому необходимо прийти и заключить новый договор – на большую сумму. На что вы имеете право в этой ситуации?

29. Вы сдали пальто в химчистку, но когда пришли его забирать, увидели, что вещь испорчена – краситель растекся, а ткань деформировалась. На что вы вправе претендовать в данной ситуации?

30. Каким периодом определяется срок выполнения работы (оказания услуги)?

31. При каких обстоятельствах назначаются промежуточные сроки?

32. Какие права предоставляются потребителю в случае, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги)?

33. За какой срок взимается неустойка (пеня) за нарушение сроков и как определяется её размер?

34. Когда потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?

35. Что вправе требовать исполнитель при составлении сметы на выполнение работы (оказание услуги)?

36. Что обязан сделать исполнитель, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя?

37. Что обязан сделать потребитель после окончания выполнения работ (оказания услуг) исполнителем?

38. Дайте определение понятию «контактная зона» в сервисной деятельности и разновидностей контактной зоны в сервисе?.

39. Вы работник контактной зоны сервисной организации. Каковы Ваши действия в случае конфликтной ситуации?

40. Что такое франчайзинг в сфере услуг?

41. Что такое референтные группы потребителя?

42. Что обеспечило развитие кооперативных сервисных организаций в России:

43. На рубеже 60-70-х годов XX в., стали проявляться качества нового – постиндустриального общества.

44. Каковы основные эффекты информатизации для общества?

45. С чем связана сервисизация экономики?

46. Какова роль аутсорсинга в укреплении связей между производством и капиталом, между сервисными и несервисными отраслями?

47. Каковы отличительные особенности постиндустриальной экономики?

48. Что такое кастомизация в сфере сервиса?
49. Что понимается под сервисизацией в промышленном производстве?
50. Каковы факторы сервисизации в промышленном производстве?
51. Каково значение сервисизации в промышленном производстве?

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

52. Что называется сроком оказания услуги?
53. Как называется процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям?
54. Что такое качество услуги?
55. Что такое стандартизация?
56. Что называется показателем качества?
57. Что включает в себя контроль качества?
58. Что такое показатель качества услуги?
59. Что подразумевается под понятием «экологическая безопасность» услуги?
60. Что такое показатели назначения услуги?
61. Что характеризуют показатели применения?
62. Что включают в себя показатели предприятия сервиса?
63. Что такое функциональная совместимость как показатель совместимости услуги?
64. Что предполагает биологическая совместимость?
65. Что предполагает метрологическая совместимость?
66. Что такое информационная совместимость?
67. Что такое технологическая совместимость?
68. Что предполагают эргономические показатели качества предприятия сервиса?
69. Что включают в себя санитарно-гигиенические условия обслуживания?
70. Какие понятия относятся к показателям безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан?
71. Как определяются показатели надежности услуг?
72. Что предполагает надежность предоставления услуги?
73. Что такое надежность результата услуги?
74. Какие показатели относятся количественным показателям оценки эффективности сервиса?
75. Какие показатели относятся качественным показателям оценки эффективности сервиса?
76. Что такое индекс удовлетворенности потребителя?
77. Что такое существенный недостаток работы, услуги?
78. Кем в России устанавливаются правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ?
79. Что такое срок годности?
80. Как называется период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя?
81. На какой из перечисленных товаров НЕ устанавливается срок годности: скатерть, губная помада, кефир, жаропонижающее средство?
82. Из какой из перечисленных товаров, устанавливается срок годности: губная помада, скатерть, лопата, туалетная бумага?
83. На какой из перечисленных товаров, устанавливается срок годности: кефир, скатерть, лопата, туалетная бумага?
84. На какой из перечисленных товаров, устанавливается срок годности: антибиотик, фужер, лопата, тетрадь?
85. Что такое гарантийный срок?

86. Что потребитель вправе потребовать при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

87. Каковы сроки удовлетворения отдельных требований потребителя?

88. Что включает в себя концепция обслуживания?

89. Что предполагает свобода решений как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов в секторе B2B?

90. Что предполагает комплексность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?

91. Что предполагает экономическая целесообразность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?

92. Что предполагает измеримость как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?

93. Что предполагает релевантность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?

94. Что предполагает прозрачность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?

95. Что предполагает актуальность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?

96. Каким критериям эффективности должен соответствовать внутренний стандарт обслуживания клиентов?

97. Что такое Lifetime Value (LTV) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?

98. Что такое Customer Satisfaction Score (CSAT) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?

99. Что такое Customer Customer Effort Score (CES) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?

100. Что такое Net Promoter Score (NPS) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?