Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: ректор
Дата подписания: 27.10.2021 10:01:49
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

Б.1.О.01.06 Сервисная деятельность

Направление подготовки:
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль):
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2021

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016.

Составители:

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

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» 25.06.2021 г., протокол № 10

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

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 г. Протокол № 16.

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 универсальных компетенций, направленных на развитие навыков определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений, формирование у обучающихся универсальных компетенций в области командной работы и лидерства.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Демонстрирует знание правовых норм и методологических основ принятия организационно-управленческих и предпринимательских решений ИУК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся экономических ресурсов и ограничений для решения задач цифровой экономики	**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
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.2. Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты	**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) программы бакалавриата (Б.1.О.01. Универсальный 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

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
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, очно-заочной, 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		
УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-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	
УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-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	

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		
УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-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	
УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2	ТЕМА 4. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Содержание лекции: 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 различных сфере сервиса (по отраслям) 6. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания 7. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя	4/0,5				Доклад, сообщение Практическое задание №5.
	Практическое занятие № 4. Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности			4/0,5		
	Самостоятельная работа				8/10	
УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-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	
УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-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	2/0,5				Реферат, Презентация, Практические задания №8, 9 Составление тестов по

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		
	сервиса 4. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг 5. Современные способы продвижения услуг на рынке					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, очно-заочной, 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/

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта/работы

Выполнение курсового проекта/работы по дисциплине не предусмотрено.

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. Поведение потребителей : учебник / под общ. ред. О. Н. Романенковой. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1047745 (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-9558-0404-0. - Текст : электронный.

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис". - 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.

3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 2843 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=358379 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный.

4. Синяева, И. М. Маркетинг услуг / Синяева И.М., Романенкова О.Н., Синяев В.В., - 2-е изд. - Москва :Дашков и К, 2017. - 252 с.: ISBN 978-5-394-02723-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/430570 (дата обращения: 18.10.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр"). - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Тесты. - Ключи. - URL: https://znanium.com/read?id=335952 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный.

6. 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.

Дополнительная литература

7. Драганчук, Л. С. Поведение потребителей : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"(. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=304215 (дата обращения: 14.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-009837-1. - 978-5-16-101347-2. - Текст : электронный.

8. Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие для высш. образования по специальностям "Техн. эксплуатация автомобилей", "Проф. обучение и автосервис" / 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.

9. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1081771 (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный.

10. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - Практикум. - URL: https://znanium.com/read?id=372104 (дата обращения: 05.04.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - 978-5-16-004273-2. - Текст : электронный.

11. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник : учеб. пособие для вузов по направлению "Маркетинг услуг". - 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.

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: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: http://www.garant.ru (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 03.12.2021). - 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)

7. 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 (при наличии в учебном плане). 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 (при наличии в учебном плане). 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".

8. 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).

Перечень вопросов для подготовки к зачету

(УК-2: ИУК-2.1-ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2)**:**

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. Эволюция сервисной деятельности за рубежом
6. Специфика развития сервисной деятельности в России
7. История кооперативного движения в России
8. Факторы развития сервисной деятельности за рубежом и в России
9. Современные стратегии сервисной деятельности
10. Понятие и виды контактной зоны
11. Этапы и задачи работы в контактной зоне
12. Психологические аспекты работы в контактной зоне
13. Этикет и культура работы в контактной зоне
14. Эстетические и эргономические аспекты работы в контактной зоне
15. Работа с жалобами и конфликтами
16. Источники и основания правовых отношений в сфере сервиса
17. Государственные стандарты в различных сферах сервиса (по отраслям)
18. Сертификация в сфере сервиса
19. Лицензирование в сфере сервиса
20. Правила оказания услуг в различных сфере сервиса (по отраслям)
21. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания
22. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя
23. Обслуживание как система
24. Основные формы организации системы сервиса
25. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса
26. Понятие и сущность качества услуг
27. Система показателей качества услуг
28. Стратегии и тактика качественного сервиса
29. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг
30. Современные способы продвижения услуг на рынке

Примерный тест для итогового тестирования:

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

1. жилищно-коммунальные услуги
2. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги
3. научно-исследовательские услуги

2 Что из нижеперечисленного не относится к предпродажному обслуживанию?

1. разработка каталогов и прейскурантов;
2. доставка товара к месту продажи;
3. распаковка и расконсервация;

4. подготовка товара к продаже;

3. Что включает в себя коммерческая работа по выявлению источников ресурсов услуг?

1. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию по низким ценам;
2. поиск поставщиков товаров, предлагающих конкурентоспособную продукцию высокого качества, разнообразного ассортимента по приемлемым ценам;
3. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию высокого качества по высоким ценам;
4. поиск поставщиков товаров, предлагающих новую продукцию.

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

1. нормативное время
2. ресурсное время
3. время обслуживания

5. Под сроком оказания услуг понимается:

1. время на подготовительные работы
2. время на производство услуг
3. время от приема заказа до момента выдачи

6. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке
2. неотделимость от своего источника
3. неизменностью качества

7. Одно из сущностных отличий услуги от товара:

1. различие мест хранения
2. более высокая стоимость
3. совмещение производства и потребления

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. несохраняемость услуг
2. незабываемость услуг
3. неразрывность производства и потребления услуги

9. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги организаций общественного питания
2. услуги предприятий туризма и отдыха
3. услуги благотворительных фондов

10. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
2. поиск информации, осознание потребности, оценка вариантов, решение о покупке
3. осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку

11.К мероприятиям по стимулированию сбыта, направленным на потребителя, НЕ относят:

1. скидки с цены;
2. премии;
3. распространение купонов;
4. бесплатные образцы товаров
5. нет правильного ответа

12. Какие критерии являются определяющими при выборе поставщика?

1. цена и качество;
2. скидки и доступность информации;
3. принадлежность к одной отрасли

13. Что из перечисленного относят к прямым методам изучения рынка?

1. контакты с поставщиками;
2. технические справочники;
3. опрос экспертов

14. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
1. жилищно-коммунальные услуги
2. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги
3. научно-исследовательские услуги
15. Что из нижеперечисленного не относится к предпродажному обслуживанию?
1. разработка каталогов и прейскурантов;
2. доставка товара к месту продажи;
3. распаковка и расконсервация;
4. подготовка товара к продаже;
16. Что включает в себя коммерческая работа по выявлению источников ресурсов услуг?
1. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию по низким ценам;
2. поиск поставщиков товаров, предлагающих конкурентоспособную продукцию высокого качества, разнообразного ассортимента по приемлемым ценам;
3. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию высокого качества по высоким ценам;
4. поиск поставщиков товаров, предлагающих новую продукцию.
17. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
1. нормативное время
2. ресурсное время
3. время обслуживания
18. Что такое «широта» ассортимента?
1. количество товарных единиц в товарной группе;
2. бесперебойное наличие в продаже товаров, предусмотренных ассортиментным перечнем в течение определенного времени;
3. соответствие фактического наличия товара на торговом предприятии разработанному ассортиментному перечню;
4. количество товарных групп и подгрупп, входящих в ассортиментный перечень.
19. Какого вида сервиса НЕ существует?
1. предпродажный;
2. послепродажный;
3. внутрипродажный;
4. все вышеперечисленные варианты верны
20. Под сроком оказания услуг понимается:
1. время на подготовительные работы
2. время на производство услуг
3. время от приема заказа до момента выдачи
21. Услуга обладает следующими качествами:
1. способность к хранению и транспортировке
2. неотделимость от своего источника
3. неизменностью качества
22. Одно из сущностных отличий услуги от товара:
1. различие мест хранения
2. более высокая стоимость
3. совмещение производства и потребления
23. Отличительными особенностями услуг являются:
1. несохраняемость услуг
2. незабываемость услуг
3. неразрывность производства и потребления услуги
24. К некоммерческим услугам относят:
1. услуги организаций общественного питания
2. услуги предприятий туризма и отдыха
3. услуги благотворительных фондов

25. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
1. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
2. поиск информации, осознание потребности, оценка вариантов, решение о покупке
3. осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
135	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/ в свободном для студентов доступе.