

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.09.2026 09:50:42  
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.04.03. Сервисная деятельность**

Направление подготовки:

**43.03.02 «Туризм»**

Направленность (профиль):

**«Туризм и индустрия гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

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  
(ученая степень, ученое звание)

О. В. Кораблева  
(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)

# 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.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                                                           | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью                                        | ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью<br>ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса<br>ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности | <b>Знает:</b> понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура; основные методы предоставления услуг и форм обслуживания<br><b>Умеет:</b> обосновать технологии реализации сервисной деятельности; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания<br><b>Владеет:</b> 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<br>ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.                                                                                                             | <b>Знает:</b> понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания потребителей услуг; культуру обслуживания потребителей<br><b>Умеет:</b> выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем); соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов<br><b>Владеет:</b> приемами обслуживания в процессе сервисной деятельности                                                                                                                                                            |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

## 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            |

| Виды учебных занятий и работы обучающихся     | Трудоемкость, час |
|-----------------------------------------------|-------------------|
| 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, 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:<br>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:<br>ИОПК-2.1,<br>ИОПК-2.2,<br>ИОПК-2.3;<br>ОПК-3:<br>ИОПК-3.1,<br>ИОПК-3.2                    | ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>Содержание лекции:<br>1. Понятие и сущность услуги как специфического продукта<br>2. Сущность и основные понятия сервисной деятельности<br>3. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности<br>4. Классификации услуг и сервисной деятельности                                   | 2 / 0,5             | - / -                    |                           |                             | Доклад, сообщение<br>Практическое задание №1                                         |
|                                                                                                     | Практическое занятие № 1. Тема 1.<br>Теоретические аспекты сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                          | 2 / 0,5                   |                             |                                                                                      |
|                                                                                                     | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                          |                           | 6/10                        |                                                                                      |
| ОПК-2:<br>ИОПК-2.1,<br>ИОПК-2.2,<br>ИОПК-2.3;<br>ОПК-3:<br>ИОПК-3.1,<br>ИОПК-3.2                    | ТЕМА 2. ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>Содержание лекции:<br>1. Эволюция сервисной деятельности за рубежом<br>2. Специфика развития сервисной деятельности в России<br>3. История кооперативного движения в России<br>4. Факторы развития сервисной деятельности за рубежом и в России<br>5. Современные стратегии сервисной деятельности | 4/1                 |                          |                           |                             | Доклад, сообщение<br>Практическое задание №2<br>Составление тестов по выбранной теме |
|                                                                                                     | Практическое занятие № 2. Тема 2.<br>Исторические аспекты сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                          | 4/1                       |                             |                                                                                      |
|                                                                                                     | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                          |                           | 6/10                        |                                                                                      |

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Виды учебной работы |                             |                              |                                 | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименовани<br>е оценочного<br>средства)            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Контактная работа   |                             |                              | Самостоятельна<br>я работа, час |                                                                                       |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Лекции, час         | Лабораторные<br>работы, час | Практические<br>занятия, час |                                 |                                                                                       |
| ОПК-2:<br>ИОПК-2.1,<br>ИОПК-2.2,<br>ИОПК-2.3;<br>ОПК-3:<br>ИОПК-3.1,<br>ИОПК-3.2                                         | ТЕМА 3. РАБОТА В КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ<br>Содержание лекции:<br>1. Понятие и виды контактной зоны<br>2. Этапы и задачи работы в контактной зоне<br>3. Психологические аспекты работы в контактной зоне<br>4. Этикет и культура работы в контактной зоне<br>5. Эстетические и эргономические аспекты работы в контактной зоне<br>6. Работа с жалобами и конфликтами                                                                                                                                                                       | 2/1                 |                             |                              |                                 | Доклад,<br>сообщение<br>Практические<br>задания №3, 4                                 |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 3 Тема 3. Работа в контактной зоне                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                             | 2/1                          |                                 |                                                                                       |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                             |                              | 6/10                            |                                                                                       |
| ОПК-2:<br>ИОПК-2.1,<br>ИОПК-2.2,<br>ИОПК-2.3;<br>ОПК-3:<br>ИОПК-3.1,<br>ИОПК-3.2                                         | ТЕМА 4. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>Содержание лекции:<br>1. Источники и основания правовых отношений в сфере сервиса<br>2. Государственные стандарты в различных сферах сервиса (по отраслям)<br>3. Сертификация в сфере сервиса<br>4. Лицензирование в сфере сервиса<br>5. Правила оказания услуг в различных сферах сервиса (по отраслям)<br>6. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания<br>7. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя | 4/0,5               |                             |                              |                                 | Доклад,<br>сообщение<br>Практическое<br>задание №5.                                   |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 4. Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                             | 4/0,5                        |                                 |                                                                                       |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                             |                              | 8/10                            |                                                                                       |
| ОПК-2:<br>ИОПК-2.1,<br>ИОПК-2.2,<br>ИОПК-2.3;<br>ОПК-3:<br>ИОПК-3.1,<br>ИОПК-3.2                                         | ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА<br>Содержание лекции:<br>1. Обслуживание как система<br>2. Основные формы организации системы сервиса<br>3. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2/0,5               |                             |                              |                                 | Доклад,<br>сообщение<br>Практические<br>задания №6, 7                                 |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 5. Тема 5. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                             | 2/0,5                        |                                 |                                                                                       |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                             |                              | 6/10                            |                                                                                       |
| ОПК-2:<br>ИОПК-2.1,<br>ИОПК-2.2,<br>ИОПК-2.3;<br>ОПК-3:<br>ИОПК-3.1,                                                     | ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И МАРКЕТИНГ УСЛУГ<br>Содержание лекции:<br>1. Понятие и сущность качества услуг<br>2. Система показателей качества услуг<br>3. Стратегии и тактика качественного                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2/0,5               |                             |                              |                                 | Реферат,<br>Презентация,<br>Практические<br>задания №8, 9<br>Составление<br>тестов по |

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                           | Виды учебной работы |                             |                              |                                 | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименовани<br>е оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                      | Контактная работа   |                             |                              | Самостоятельна<br>я работа, час |                                                                            |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                      | Лекции, час         | Лабораторные<br>работы, час | Практические<br>занятия, час |                                 |                                                                            |
| ИОПК-3.2                                                                                                                 | сервиса<br>4. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг<br>5. Современные способы продвижения услуг на рынке |                     |                             |                              |                                 | выбранной<br>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: 13.04.2023). — 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: 10.04.2023). - 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: 13.04.2023). - 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: 13.04.2023). — 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: 13.04.2023). - 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://elibr.tolgass.ru/publ/Metod\\_SVDb\\_B\\_28.12.2017.pdf](http://elibr.tolgass.ru/publ/Metod_SVDb_B_28.12.2017.pdf) (дата обращения: 13.04.2023). - 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: 13.04.2023). - 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: 13.04.2023). - 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. Харитоновна. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771> (дата обращения: 13.04.2023). – 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: 13.04.2023). - 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: 13.04.2023). - 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: 13.04.2023). – 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 13.04.2023). - Текст : электронный.

3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 13.04.2023). - Текст : электронный.

4. 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.

5. 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.

6. 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) |

## 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 «Интернет» 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**

| <b>Формы текущего контроля</b>                 | <b>Количество контрольных точек</b> | <b>Количество баллов за 1 контр. точку</b> | <b>Макс. возм. кол-во баллов</b> |
|------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|
| 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                               |
| <b>Итого по дисциплине</b>                     |                                     |                                            | <b>100 баллов</b>                |

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. Первокласный 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 (ОПК-2: ИОПК-2.1, ИОПК-2.2, ИОПК-2.3; ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-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 сферах 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 существенных 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 существенных 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.