

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:22

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.О.02.03 Сервисная деятельность

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ
« 14 » 04 20 20 г.

_____ / Калашникова /

Научная библиотека СГЭУ
« _____ » 20 _____ г.

_____ / _____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и
туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)
Зав. кафедрой _____ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисная деятельность входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Экспертиза и диагностика объектов сервиса, Инновации в сервисе

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисная деятельность в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1з1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1у1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1в1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	ПКО1з2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1у2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1в2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	ПКО1з3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1у3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1в3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 3	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	65.15/1.81	82.4/2.29
Занятия лекционного типа	32/0.89	32/0.89
Занятия семинарского типа	32/0.89	48/1.33

Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	39.85/1.11	49.6/1.38
Промежуточная аттестация	39/1.08	48/1.33
Вид промежуточной аттестации:		
Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы):		
Часы	144	180
Зачетные единицы	4	5

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 3	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	17.15/0.48	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	4/0.11	8/0.22
Занятия семинарского типа	12/0.33	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	124.85/3.47	150.6/4.18
Промежуточная аттестация	2/0.06	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:		
Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы):		
Часы	144	180
Зачетные единицы	4	5

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Сервисная деятельность представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы сервисологии	32	32			39.85	ПКО1 ИДК1 ПКО1 ИДК2 ПКО1 ИДК3
2.	Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	32	48			49.6	ПКО1 ИДК1 ПКО1 ИДК2 ПКО1 ИДК3
	Контроль	87					
	Итого	64	80	0.55	3	89.45	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы сервисологии	4	12			124.85	ПКО1 ИДК1 ПКО1 ИДК2 ПКО1 ИДК3
2.	Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	8	12			150.6/	ПКО1 ИДК1 ПКО1 ИДК2 ПКО1 ИДК3
	Контроль	9					
	Итого	12	24	0.55	3	275.45	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы сервисологии	лекция	Сервисология как область научного знания.
		лекция	Цели и задачи, предмет и объект науки
		лекция	Особенности функционирования сферы услуг
		лекция	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
		лекция	Человек в различных аспектах существования Индивид, личность, индивидуальность
		лекция	Направленность личности. Мотивация и мотивы
		лекция	Основные понятия и проблемы теории потребностей
		лекция	Концепции человеческих потребностей в истории общественной мысли
		лекция	Теория организации обслуживания
2.	Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	лекция	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания
		лекция	Контактная зона
		лекция	Особенности функционирования отдельных групп услуг
		лекция	Сервис как компонент продажи товаров
		лекция	Государственное, правовое и общественное регулирование сервисной деятельности.
		лекция	Качество обслуживания и производительность
		лекция	Сервисизация экономики и инновационная политика в сервисной деятельности.
		лекция	Место и роль предприятий питания в жизнедеятельности современного человека, в экономике и структуре бизнеса гостеприимства
		лекция	Специфика услуг средств размещения

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы сервисологии	практическое занятие	Сервисология как область научного знания.
		практическое занятие	Цели и задачи, предмет и объект науки
		практическое занятие	Особенности функционирования сферы услуг
		практическое занятие	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
		практическое занятие	Человек в различных аспектах существования Индивид, личность, индивидуальность
		практическое занятие	Направленность личности. Мотивация и мотивы
		практическое занятие	Основные понятия и проблемы теории потребностей
		практическое занятие	Концепции человеческих потребностей в истории общественной мысли
		практическое занятие	Теория организации обслуживания
2.	Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	практическое занятие	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания
		практическое занятие	Контактная зона
		практическое занятие	Особенности функционирования отдельных групп услуг
		практическое занятие	Сервис как компонент продажи товаров
		практическое занятие	Государственное, правовое и общественное регулирование сервисной деятельности.
		практическое занятие	Качество обслуживания и производительность
		практическое занятие	Сервисизация экономики и инновационная политика в сервисной деятельности.
		практическое занятие	Место и роль предприятий питания в жизнедеятельности современного человека, в экономике и структуре бизнеса гостеприимства
		практическое занятие	Специфика услуг средств размещения

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы сервисологии	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=83149>.— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР»

Дополнительная литература

Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

Литература для самостоятельного изучения

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. <https://www.book.ru/book/926411>

Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-04943-3. <https://www.book.ru/book/920197>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. БЭСТ-Маркетинг

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ Лабораторное оборудование
---	--

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Сервисная деятельность:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+

	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+
	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	Пороговый	ПКО1з1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1у1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1в1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Участвует в разработке системы клиентских отношений.	Базовый	ПКО1з2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1у2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1в2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	Повышенный	ПКО1з3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1у3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1в3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		обучения по программе		
1.	Теоретические основы сервисологии	ПКО1 ИДК1 ПКО1 ИДК2 ПКО1 ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет, Экзамен
2.	Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	ПКО1 ИДК1 ПКО1 ИДК2 ПКО1 ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет, Экзамен

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Эволюция развития и становления сервисной деятельности. 3. Социально-культурная сфера: эволюция понятия и современная характеристика. 4. Качество сервиса: особенности и проблемы. 5. Специфика сферы услуг: состав и структура. 6. Пространство контакта. 7. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. 8. Содержание контакта. 9. Работа с жалобами потребителей. 10. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций 11. Взаимоотношения между представителем сервисной фирмы и потребителем. 12. Конфликты между сервисной организацией и потребителем.
Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 13. Особенности организации сервиса в различных сферах обслуживания. 14. Особенности функционирования различных групп услуг. 15. Прогрессивные формы обслуживания. 16. Психологические аспекты процесса обслуживания. 17. Государственное регулирование сервисной деятельности. Отечественная практика. 18. Государственное регулирование сервисной деятельности. Зарубежный опыт 19. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. 20. Осуществление сервиса с учетом региональных особенностей обслуживания. 21. Осуществление сервиса с учетом этнических особенностей обслуживания. 22. Осуществление сервиса с учетом демографических особенностей обслуживания. 23. Инновации в сервисе 24. Показатели качества услуг. 25. Модель качества услуг. 26. Сервисные гарантии. 27. Производительность труда в сфере услуг 28. Появление новых видов услуг. 29. Формирование новых групп потребителей услуг. 30. Изменение структуры услуг.

	31. Интеллектуальный сервис: экономический, юридический, информационный, образовательный. 32. Современные формы организации сервисных предприятий.
--	---

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет, метод, задачи и содержание дисциплины «Сервисная деятельность». 2. Природа, сущность, структура услуг и сервисной деятельности. 3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. 4. Формирование услуг современного типа. 5. Понятие об услуге, сервисе и сервисной деятельности. 6. Функции сферы услуг. 7. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. 8. Общероссийские классификаторы услуг населению 9. Услуга как товар. 10. Особенности услуг. 11. Отличительные черты рынка услуг. 12. Специфика сервиса.
Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 13. Обслуживание как сервисная система. 14. Система сервисных операций. 15. Система предоставления услуг. 16. Система маркетинга услуг 17. Основные методы предоставления услуг. 18. Формы обслуживания 19. Общие положения. 20. Пространство контакта. 21. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. 22. Содержание контакта. 23. Работа с жалобами потребителей. 24. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций 25. Сфера бытового обслуживания населения. 26. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. 27. Характеристика досуговых услуг. 28. Международная торговля услугами. 29. Основные подходы к осуществлению сервиса. 30. Основные задачи системы сервиса. 31. Виды сервиса по времени его выполнения. 32. Виды сервиса по содержанию работ. 33. Принципы гарантийного обслуживания. 34. Эксплуатационные инструкции. 35. Проблемы качества и безопасности услуг в сервисной деятельности. 36. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. 37. Стандартизация и сертификация в сфере услуг. 38. Лицензирование видов сервисной деятельности.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - опрос, профессионализм, качество;
 - услуга, спрос, специалист;
 - деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

исследовательская;
потребительская (пользовательская);
ценностно-ориентационная.

3. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - рекламные услуги;
 - организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - психодиагностику.
4. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - общественные структуры: политические партии.
5. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
6. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - спрос;
 - потребность;
 - мотивация.
7. Отличительными особенностями услуг являются:
 - неразрывность производства и потребления услуги;
 - несохраняемость услуг;
 - незабываемость услуг.
8. Сервисная деятельность – это:
 - активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
9. Услуга обладает следующими качествами:
 - способность к хранению и транспортировке;
 - неотделимость от своего источника;
 - неизменностью качества.
10. К некоммерческим услугам относят:
 - услуги предприятий туризма и отдыха;
 - услуги организаций общественного питания;
 - услуги благотворительных фондов.
11. Целью сервисной деятельности является:
 - удовлетворение человеческих потребностей;
 - исследование рынка услуг;
 - производство услуг.
12. Физические потребности это потребности в:
 - в общественной деятельности,
 - во сне;
 - в творческой деятельности.
13. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - бесконтактное обслуживание;
 - фирменное обслуживание;
 - неформальное обслуживание.
14. Характеристика услуг:
 - неопределенность качества;
 - могут накапливаться;
 - передача собственности.
15. Характеристика товаров:

неоднородность;
индивидуальность;
осязаемость.

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

жилищно-коммунальные услуги;
научно-исследовательские услуги;
услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

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

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

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

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

18. В чем заключается несохраняемость услуг:

процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

19. Сервис — это:

это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
предпродажное и гарантийное обслуживание.

20. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

государственными;
идеальными;
смешанными.

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы сервисологии	<ol style="list-style-type: none">1. Учение о человеке в философии Античного мира.2. Своеобразие понимания человека и его места в мире в Средние века.3. Антропоцентризм и понимание человека в философии Нового времени.4. Проблема потребностей в философии марксизма.5. Человек и его потребности как предмет исследования в современной антропологии.6. Социальная роль и ее разновидности.7. Человек в системе рыночных отношений.8. Теория личности Альфреда Адлера.9. Структура личности в учении К.Г. Юнга.10. Гуманистическая теория личности (Э. Фромм).11. Социокультурная теория личности (К. Хорни).12. Понятие «потребность» в истории философии и психологии.13. Дж. Роттер о человеке и его потребностях.14. Классификация потребностей Аб. Маслоу.

	15. Мотивация и мотив в поведении человека. Мотивация потребительского поведения.
Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Первичные и вторичные потребности. 2. Сфера услуг: основные этапы исторического развития. 3. Основные характеристики сервиса. Сервисная деятельность. 4. Виды сервиса. Понятие «эффективного сервиса». 5. Культура сервиса. 6. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя. 7. Модель современного потребителя. 8. Экономический анализ потребностей человека. 9. История развития национальных особенностей потребления в России. 10. Индивидуальные психические и физические особенности человека, как основа его запросов. 11. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат. 12. Потребности и потребительское поведение. 13. Качество, уровень жизни и потребность в развитии сферы услуг. 14. Социокультурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни. 15. Сервис как система индивидуального обслуживания.

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 2. Услуга как специфический продукт. Специфика сервисной деятельности. 3. Бифункциональность сервисных технологий. 4. Эксклюзивность предоставления услуг. 5. Этапы развития сервисной деятельности. 6. Экономическая сущность сервисной деятельности, роль сферы услуг в экономике. 7. Сервисная деятельность и сфера услуг. Основные понятия. 8. Классификация услуг. Современные классификаторы услуг. 9. Сферы сервисной деятельности и классификация видов сервисной деятельности. 10. Этапы и особенности развития сервисной деятельности в России 11. Место России на международном рынке услуг. 12. Понятие качества услуги. Основные составляющие, особенности ее оценки. 13. Процесс оказания услуг 14. Понятие и особенности организации «контактной зоны» 15. Сервизация экономики и изменение структуры сферы услуг. 16. Стандартизация и сертификация сервисной деятельности. 17. Культура и качество обслуживания. 18. Необходимость сервиса
Организационно-управленческие аспекты сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 19. Сфера бытового обслуживания населения 20. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве 21. Характеристика досуговых услуг 22. Факторы, влияющие на развитие досуговых услуг 23. Международная торговля услугами 24. Управление качеством услуг. 25. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. 26. Стандартизация и сертификация сервисной деятельности. 27. Виды сервиса по времени его выполнения

	<p>28. Виды сервиса по содержанию работ</p> <p>29. Принципы гарантийного обслуживания.</p> <p>30. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. Эксплуатационные инструкции</p> <p>31. Сервизация экономики и изменение структуры сферы услуг.</p> <p>32. Инновации в сфере услуг.</p> <p>33. Услуги предприятий питания, формы и методы их организации и предоставления.</p> <p>34. Основные типы предприятий питания.</p> <p>35. Культура и качество обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>36. Особенности показателей качества обслуживания гостей на предприятиях питания.</p> <p>37. Роль и особенности организации «контактной зоны» на предприятиях питания.</p> <p>38. Корпоративная культура предприятий питания.</p>
--	--

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПКО1 ИДК1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКО1 ИДК3
«хорошо»	ПКО1 ИДК2
«удовлетворительно»	ПКО1 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне