



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»

Филиал ФГБОУ ВПО «РГУТиС» в г. Махачкале



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.9 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

основной образовательной программы высшего образования – программы  
академического бакалавриата  
по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»  
профиль: экономика и финансы организаций  
Квалификация: *бакалавр*

**Разработчик:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>		<i>к.филос.н Курбанова А.М.</i>

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>секретарь</i>		<i>к.филос.н Курбанова А.М.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>		<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.Б.9 «Сервисная деятельность»

Дисциплина «Сервисная деятельность» является частью первого блока программы бакалавриата и относится к базовой части программы 38.03.01 Экономика.

Дисциплина реализуется в 2015/2016 г.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию

ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции-дискуссии, практические занятия, в виде конференции и выездных занятий, самостоятельная работа обучающихся. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, промежуточная аттестация в форме экзамена на 1 семестре.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
2.	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Сервисная деятельность» является частью первого блока программы бакалавриата и относится к базовой части программы 38.03.01 Экономика.

Изучение дисциплины «Сервисная деятельность» базируется на знаниях, полученных обучающимися в результате прохождения таких дисциплин как «Право», а также на гуманитарных дисциплинах школьного курса.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Стандартизация и управление качеством»;
- «Инновации в сервисе и туризме»;
- «Экономика и предпринимательство».

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад. часа.

№	Виды учебной деятельности		Семестры
---	---------------------------	--	----------

п/п		Всего	1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	54	54			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	18	18			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	36			
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	*	*			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	90	90			
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	*	*			
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
	<b>з.е.</b>	4	4			

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	14	14			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	6			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	8	8			
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>					
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	130	130			
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации экзамен</b>	*	*			
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
	<b>з.е.</b>	4	4			

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	Повествовательная лекция (вводная), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	Повествовательная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия			3	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика услуг как	1	Лекция-диалог. Содержание подается	2	Практическое занятие,			3	изучение научной и научно-методической

		товара		через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.		предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.				базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
4/1		4. Ценность услуги	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола проблем восприятия ценности услуги современным потребителем			3	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
5/1		5. Жизненный цикл услуг.	1	Повествовательная лекция (классическая), которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.	2	Круглый стол по вопросам жизненного цикла услуг и товаров.			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Сервис как компонент продажи товаров. <b>Контрольная точка 1</b>	-	-	2	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов <b>Аудиторное тестирование</b>			6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике
7,8/1	Основы теории организации обслуживания	7. Поведение потребителей и принятие ими	1	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на	4	Решение ситуационных задач			33	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая

		решений		которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.						изучение научно-практического материала по заданным вопросам
9,10/1		8. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	4	Доклад с презентацией			7	подготовка презентации
11,12/1		9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. <b>Контрольная точка 2</b>	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде <b>Аудиторное тестирование</b>			5	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
13,14/1		10. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее в режиме круглого стола представление группового проекта по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения,			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам

						сегменты и целевую аудиторию.				
14,15/1		11. Качество обслуживания и производительность. <b>Контрольная точка 3.</b>	2	Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции.	2	Практическое занятие, предусматривающее круглый стол по вопросам современных сервисных технологий и их оценки их качества. <b>Аудиторное тестирование</b>			5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
16,17/1		12. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.	-		4	Доклад с презентацией			5	подготовка презентации
17, 18/1		13. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	2	Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек	4	Практическое занятие, предусматривающее представление результатов исследования, выполненного группой студентов			3	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта

				зрения.						
18/1		<b>Контрольная точка 4</b> – защита группового проекта			2	Представление группового проекта, создаваемого студентами в течение семестра.				

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения					
	1. Сервисная деятельность в жизни современного общества	1.1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	2	Повествовательная лекция	-									26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		1.2. Ценность услуги Контрольная точка 1	-		2	Проведение тестирования								26	Подготовка к практическому занятию, предусматрива

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения					
															ющая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		1.3. Жизненный цикл услуги	2	Повествовательная лекция	2	Круглый стол по вопросам жизненного цикла услуг и товаров.							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения				
	2. Основы теории организации обслуживания	2.1. Теория организации обслуживания.	2	Лекция-диалог	2	Подготовка презентаций							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
		Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Контрольная	-		2	Проведение тестирования и письменного опроса							26	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения																		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем																		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения											
		точка 2																			практического материала по заданным вопросам



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТ<sub>иС</sub>

Лист 13 из 5

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение: Материалы из личного кабинета преподавателя

1. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462898>

2. Жукова Т. Н. Управление и организация маркетинговой деятельности: Учебное пособие / Т.Н. Жукова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 197 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=437963>

3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Все темы	Основы процессов самоорганизации в профессиональной деятельности	Планировать свою деятельность	Навыками саморазвития в профессиональной деятельности
1.	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Основы коммуникационных процессов, этики и эстетики обслуживания потребителей	планировать и осуществлять мероприятия, направленные на организацию коммуникационного процесса с потребителями услуг, такие как рекламные, эстетические, этические поводы воздействия на	навыками использования коммуникаций с потребителями, включая элементы профессиональной этики, делового этикета, НЛП, невербального общения

					потребителя	
--	--	--	--	--	-------------	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**Пороговый уровень освоения компетенции:** знание основ коммуникационных процессов, этики и эстетики обслуживания потребителей.

**Продвинутый уровень освоения компетенции:** готовность к применению современных коммуникационных процессов с потребителями услуг, таких как рекламные, эстетические, этические поводы воздействия на потребителя

**Высокий уровень освоения компетенции:** организация коммуникации с потребителем, включая элементы профессиональной этики, делового этикета, НЛП, невербального общения

Для оценки уровня сформированности компетенций применяется единый подход в формате БРТ, в рамках которого предусматриваются единые условия контроля:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Семестры, в которых осуществляется формирование компетенции
			1 семестр
1.	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Посещаемость – до 30 баллов Успеваемость – до 65 баллов Рейтинговый бонус преподавателя до 5 баллов Текущий контроль – 4 мероприятия Промежуточная аттестация – экзамен
2.	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Посещаемость – до 30 баллов Успеваемость – до 65 баллов Рейтинговый бонус преподавателя до 5 баллов Текущий контроль – 4 мероприятия Промежуточная аттестация – экзамен

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
- текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (max 10 баллов)
  - 2 задание текущего контроля (max 10 баллов)
  - 3 задание текущего контроля (max 10 баллов)
  - 4 задание текущего контроля (max 35 баллов)

бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)

Посещение лекций (за исключением поточных) и практических занятий оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных

точки)), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. В рамках дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено 3 аудиторных тестирования (оценивается по 10-ти бальной шкале) и выполнение группового проекта по окончании семестра (оценивается по 5-ти бальной шкале). Аудиторное тестирование предусматривает вопросы с несколькими вариантами ответа, а также задачи и ситуации. Аттестация по четвертой «контрольной точке» – проводится в период последних двух недель семестра в форме презентации Группового проекта на предпоследнем (и последнем – для тех, кто отсутствовал по уважительной причине) практическом занятии с максимальной оценкой в 5 баллов. Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций, круглый стол, представление презентаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставках, предусмотренных в настоящей программе). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на практических занятиях, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 **рейтинговых бонусных баллов** за активность на занятиях. Под активностью понимается демонстрация хорошего уровня знаний по дисциплине, что может выражаться в выступлениях на занятиях, ответах на вопросы преподавателя, решении задач, участии в профессиональных мероприятиях и т.д. **Промежуточная аттестация** проводится либо на последнем практическом занятии (зачет с оценкой или зачет), либо в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (экзамен). Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать в общей сложности **не менее 51 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости). Перевод рейтинговых баллов в итоговую 4 – бальную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89	4 (хорошо)
					90-100	5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70	3 (удовлетворительно)
					71-89	4 (хорошо)
					90	5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

В случае отсутствия студента по уважительной причине на занятии (болезнь, подтвержденная медицинской справкой или участие в общеуниверситетском мероприятии, подтвержденное справкой от проректора по учебной работе, проректора по научно-исследовательской работе, проректора по воспитательной работе или справкой от

декана факультета), заместитель декана факультета вносит изменения (заменяя отметку “н” на специальный знак “@”) в журнале учета посещаемости и успеваемости в соответствующие даты. Таким образом, при расчете баллов за посещаемость отсутствие студента в эти дни не учитывается. При этом все мероприятия текущего контроля студент должен выполнить и быть аттестован по ним в баллах.

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
6.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 20 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и балльной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 10 баллов, не более 4 ошибок для получения 9 баллов, не более 6 ошибок для получения 8 баллов, не более 10 ошибок для получения 7 баллов, более 12 ошибок – 6 баллов. Максимальное количество баллов – 10. Один правильный ответ – 0,5 баллов
12.	Основы теории организации обслуживания	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 10 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа

			оценивается по 10-и бальной системе. За каждый правильный ответ присуждается 1 балл. Максимальное количество баллов – 10. Для получения положительной оценки необходимо правильно выполнить 6 заданий.
15.	Основы теории организации обслуживания	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 10 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. За каждый правильный ответ присуждается 1 балл. Максимальное количество баллов – 10. Для получения положительной оценки необходимо правильно выполнить 6 заданий.
18.	Основы теории организации обслуживания	Групповой проект, который предусматривает разработку услуги (на выбор группы), создание его макета, анализ целевой аудитории, варианты позиционирования, оценку качества, план продвижения, маркетинговый анализ рыночной среды, возможность применения коммуникационных технологий, описание ценовой и ассортиментной политики на 5 лет. Проект выполняется поэтапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.	Проект оценивается по 35-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Для оценивания проекта предлагаются следующие критерии: - исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований – от 1 до 5 баллов, - логическая последовательность излагаемого материала, презентационная

			<p>составляющая – от 1 до 5 баллов,  - грамотное выполнение расчетной части проекта – от 1 до 5 баллов,  –использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок – от 1 до 5 баллов,  –исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения – от 1 до 5 баллов.  - возможность его реализации в коммерческой жизни – от 1 до 5 баллов,  -завершенность, аккуратность конечных результатов – от 1 до 5 баллов.</p>
Для заочной формы обучения			
Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 10 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и бальной системе. За каждый правильный ответ присуждается 1 балл. Максимальное количество баллов – 10. Для получения положительной оценки необходимо правильно выполнить 6 заданий.
1	Основы теории организации обслуживания	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 10 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 10-и

			<p>бальной системе. За каждый правильный ответ присуждается 1 балл. Максимальное количество баллов – 10. Для получения положительной оценки необходимо правильно выполнить 6 заданий.</p>
--	--	--	---

Перечень оценочных средств:

Контрольная точка 1.

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:

- а) Потребительским
- б) Общественным
- в) Распределительным

2. К профессиональным услугам относят:

- а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
- б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги
- в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:

- а) государственные (правительственные) услуги
- б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем
- в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непромышленные виды бытового обслуживания.

4. Услуга государственного сервиса является:

- а) непромышленной, коммерческой, реальной, стандартизированной
- б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
- в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.

5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:

- а) государственные и негосударственные
- б) чистые и смешанные
- в) Легитимные и нелегитимные

6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:

- а) деловые услуги
- б) институциональные услуги
- в) потребительские услуги

7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:
- а) на человека
  - б) на сознание человека
  - в) на нематериальные активы
8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:
- а) на сознание человека
  - б) на нематериальные активы
  - в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.
9. Товар – это:
- а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей
  - б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
  - в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.
10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:
- а) Т. Левит
  - б) Ф.Котлер
  - в) Дуглас Норт
11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:
- а) первому уровню (стержневая выгода)
  - б) второму уровню (базовый товар)
  - в) Третьему уровню (ожидаемый товар)
12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить
- а) постиндустриальное
  - б) индустриальное
  - в) доиндустриальное
13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:
- а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
  - б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет
  - в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.
14. Материально-вещественный товар в отличие от услуги:
- а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже
  - б) неосязаем
  - в) имеет неопределенность качества
15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:
- а) производство, хранение и распределение отделено от потребления

- б) производство и потребление осуществляются одновременно
- в) материализуется в вещи, может накапливаться

16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:

- а) низкую цену
- б) это то, что я получаю за то, что отдаю
- в) это то, что я хочу получить от продукта

17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а. Это отчужденный от производителя результат труда
- б. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
- с. Фактически производство совмещено с потреблением.

18. Неосязаемость услуги - это

- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- с. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.

19. Несохраниемость услуг - это:

- а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- с. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
- д. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

20. Сфера обслуживания населения – это:

- а. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
- б. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
- с. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:

- а. Персонал
- б. Технологическое ядро
- с. Физическое окружение
- д. Всё вышеперечисленное.

22. Сервисная операция – это:

- а. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
- б. процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта
- с. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой

- d. Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...
- изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.
  - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
  - защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
  - нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.
  - совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.
25. Товар по замыслу...
- это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.
  - характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.
  - это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.
26. Ключевым отличием услуги от товара не является:
- Неосвязаемость
  - Неоднородность
  - Одновременность производства и потребления
  - Поочередность производства и потребления
  - Несохраняемость
27. Услуги делятся на 2 большие группы....
- Материальные и нематериальные
  - Материальные и духовные
  - Материальные и социально-культурные
  - Материальные и идеальные.
28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...
- Неотделимость от источника
  - Нематериальность
  - Несохраняемость
  - Неосвязаемость
  - Непостоянство
  - Все ответы верны.
29. К типу потребительских услуг относится:
- Консалтинговые услуги
  - Услуги кабельного телевидения
  - Услуги, предоставляемые в ателье.

30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - неовещественности:

- a. Осязаемые действия направленные на тело человека
- b. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы
- c. Осязаемые действия направленные на вещь
- d. Неосязаемые действия направленные на сознание человека
- e. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
- f. Все ответы верны.

### **Контрольная точка 2.**

1. К профессиональным услугам относятся:
  - a) консалтинговые;
  - b) транспортные;
  - c) страховые;
  - d) образование.
  
2. Идеальная услуга – это:
  - a) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;
  - b) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;
  - c) абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;
  - d) всё вышеперечисленное.
  
3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:
  - a) профессиональной;
  - b) творческой;
  - c) идеальной;
  - d) нет правильного ответа.
  
4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:
  - a) стиль общения продавца и покупателя;
  - b) личные потребности клиента;
  - c) цена услуги;
  - d) внешние коммуникации.
  
5. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента относится:
  - a) персонал;
  - b) технологическое ядро;
  - c) физическое окружение;
  - d) всё вышеперечисленное.
  
6. Расположите контактные зоны (от 0 до 3) в порядке увеличения зоны непосредственного контакта:
  - a) сжатая контактная зона;
  - b) скрытая контактная зона;
  - c) контактная зона, разделенная пространством;
  - d) контактная зона, разделенная стойкой.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- a. Это отчужденный от производителя результат труда;
- b. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
- c. Фактически производство совмещено с потреблением;
- d. Производство может быть удалено от потребителя.

8. Неосвязаемость услуги – это:

- a. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- b. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- c. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;
- d. Возможность оценить качество после определенных операций.

9. Услуга-это...

- a. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.
- b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
- c. защита стандарта обслуживания;
- d. продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.

10. Потребности –это...

- a. нехватка чего-либо;
- b. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;
- c. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);
- d. желание клиента обменять товар на деньги.

11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:

- a. Неосвязаемость
- b. Неоднородность
- c. Одновременность производства и потребления
- d. Поочередность производства и потребления
- e. Несохранимость
- f. все ответы неверны
- g. все ответы верны

12. Услуги делятся на 2 большие группы:

- a. Материальные и нематериальные
- b. Материальные и духовные
- c. Материальные и социально-культурные
- d. Материальные и идеальные.

13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится...
- Неотделимость от источника
  - Нематериальность
  - Несохраняемость
  - Непостоянство качества
  - Все ответы верны.
14. К группе потребительских услуг относятся:
- Консалтинговые услуги
  - Услуги телевидения
  - Услуги, предоставляемые в ателье.
15. Выберите услуги, которые являются идеальными:
- Услуги такси
  - Услуги стоматолога
  - Таких услуг не существует
  - Услуги американской модели ведения бизнеса
16. Материальные услуги направлены на:
- Формирование отдельных требований потребителей
  - Удовлетворение материальных потребностей
  - Удовлетворение духовных потребностей
  - Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.
17. Непроизводственные услуги – это:
- Транспортировка грузов
  - Техническое обслуживание оборудования
  - Услуги здравоохранения, культуры
  - Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий обслуживания.
18. К некоммерческим услугам относят:
- Услуги предприятий туризма и отдыха
  - Услуги организаций общественного питания
  - Услуги благотворительных фондов
  - Услуги реставрационных мастерских и театров.
19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- Государственными
  - Идеальными
  - Смешанными
  - Чистыми
20. Контактная зона – это:
- Любое место, где производится услуга
  - Место, где услуга может храниться
  - Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
21. Контактной зоной может считаться:
- Стойка администратора в гостинице
  - Цех по ремонту оборудования
  - Строительная площадка

d. Торговая площадка интернет-магазина

22. Контактной зоной не является:

- a. Зона ремонта бытовой техники
- b. Рабочее место парикмахера
- c. Рабочее место стоматолога
- d. Работа инженера по наладке оборудования.

23. Какого типа личности не существует:

- a) круг;
- b) ромб;
- c) зигзаг;
- d) квадрат;
- e) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает...

- a) степень контакта производителя и потребителя услуги;
- b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
- c) время контакта производителя и потребителя услуги;
- d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

- a. Конъюнктура рынка
- b. Эластичность спроса
- c. Платежеспособный спрос
- d. Специализированный спрос.

26. Сфера услуг представляет собой:

- a) Первичный сектор экономики
- b) Вторичный сектор экономики
- c) Третичный сектор экономики
- d) Рыночную инфраструктуру.

27. К компонентам ценности услуги относятся:

- a. время
- b. воспринимаемое качество
- c. основная и дополнительная услуга (возможность получения)
- d. сенсорные раздражители
- e. цена в стоимостном выражении
- f. все ответы верны

28. К компонентам неденежной цены относят:

- a) время поиска услуги, ожидания и выполнения;
- b) психологические траты;
- c) физические усилия;
- d) сенсорные раздражители;
- e) личный опыт персонала.

29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:

- a. Услуги такси
- b. Услуги стоматолога

с. Таких услуг не существует

30. Распределительные услуги включают:
- a. Массовые коммуникации
  - b. Услуги транспорта, торговли, связи
  - c. Консалтинг, инжиниринг.

### **Контрольная точка 3.**

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.
6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?
7. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?
8. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
9. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
10. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?
11. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
12. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.

### **Контрольная точка 4.**

Примерная тематика групповых проектов

1. Сервисная деятельность как часть культуры России.
2. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.
3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере государственного и муниципального управления.
4. Анализ реформирования сферы услуг в России.
5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
6. Анализ особенностей развития сферы услуг в СССР и современной России.
7. Эволюция государственных услуг и их влияние на становление общества.

8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.
9. Современный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
10. Этика и этикет государственного сервиса. Анализ основных правил.
11. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
12. Закон о защите прав потребителей. Анализ судебной практики России и зарубежья.
13. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, банковском секторе и т.д.)

### **Вопросы к экзамену.**

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
2. Технологические уровни развития человечества.
3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Европы.
5. Услуги в средневековом обществе России.
6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.
7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и культура и сервисная деятельность.
8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой сервиса.
9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
10. Понятие услуги. Виды услуг.
11. Услуги социального пакета.
12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
15. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.

17. Особенности рынка услуг.
18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
19. Сервисная политика стран Европы и США.
20. Сервисная политика России.
21. Законодательная и нормативная базы сервиса.
22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
25. Основные варианты организации системы сервиса.
26. Основные задачи государственной и муниципальной организации.. Меры по улучшению сферы сервиса в ГМУ.
27. Региональные аспекты государственного сервиса.
28. Проблемы отрасли государственного и муниципального управления и перспективы развития.
29. Понятие деловой репутации.
30. Культура сервиса.
31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
33. Эстетические компоненты сферы сервиса.
34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере сервиса.
35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
37. Модель ценности услуги.
38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
39. Качество обслуживания и производительность.
40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
41. Формы коммуникации в сервисе.
42. Роль и значение невербальных способов общения.
43. Международный обмен услугами.
44. Интернет -сервис в современном обществе.
45. Информационные технологии сервисной деятельности.
46. Психологическая культура сервиса.
47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.

48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

**8.1. Основная литература**

1. Т.Н.Третьякова. Сервисная деятельность.-М.ИЦ Академия.2014
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. М.: КНОРУС. 2013
3. Буйленко В.В. Сервисная деятельность. Ростов н/Д. Феникс. 2013
4. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462898>
5. Жукова Т. Н. Управление и организация маркетинговой деятельности: Учебное пособие / Т.Н. Жукова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 197 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=437963>
6. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

**8.2. Дополнительная литература**

1. Свириденко Ю.П. и др. Сервисная деятельность в обслуживании населения М.: Альфа – М: ИНФРА-М 2012.
2. Сервисная деятельность. / Под ред. Резник Г.И. М.: ИНФРА-М, 2013 –  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240>
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] / Под ред. проф. Ю. В. Морозова, доц. В. Т. Гришиной. Дашков и К°, 2012 -  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415400>
4. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415409>
5. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

**8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
2. - www.znanium.com – электронно-библиотечная система
3. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

#### **8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая - совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Сервисная деятельность» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

**1.лекции – диалог**, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

**2. лекция-конференция** проводится как научно-практическое занятие, с заранее поставленной проблемой и системой докладов, длительностью 5-10 минут. Каждое выступление представляет собой логически законченный текст, заранее подготовленный в рамках предложенной преподавателем программы. Совокупность представленных текстов позволит всесторонне осветить проблему. В конце лекции преподаватель подводит итоги самостоятельной работы и выступлений студентов, дополняя или уточняя предложенную информацию, и формулирует основные выводы

**3.проблемная лекция.** На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

**4. Повествовательная лекция**, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» используются следующие виды практических занятий:

### **1.Метод «Круглый стол»**

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу.

"Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно провести консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

**2.Разработка проекта (ПР).** Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

Преподаватель распределяет роли в своей группе, чтобы каждый принял в исследовании, оформлении и обсуждении результатов самое активное участие.

**3.Тестирование** – проводится с целью выявления теоретических знаний обучающихся по изучаемым проблемам в форме решения предлагаемых преподавателем тестовых заданий.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения

дисциплины «Сервисная деятельность», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### **Формы самостоятельной работы**

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему;
- подготовка презентаций по определенным вопросам;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Сервисная деятельность» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Лекционная аудитория: акустическая система BBK DK-1440S, интерактивная доска Classic Board 78" W Dual, проектор BenQ MX815ST DLP, телевизор Panasonic TX-LR32M6, ноутбук ASUS K42J, указка электронная Activwand 50.
Практические занятия	Учебная аудитория: DVD плеер Samsung DVD-D530K, телевизор Panasonic TX-LR32M6, тематические стенды
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала с доступом к определенным ресурсам в сети Интернет