

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.07.5 Отечественный и зарубежный опыт организации сферы услуг

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	10
3. Объем и содержание дисциплины.....	11
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	23
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	24
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	25

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе, в сфере организации услуг на основании отечественного и зарубежного опыта

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения											
		Очная (семестр)						Заочная (семестр)					
		2	3	4	5	6	7	2	3	4	5	6	7
1	3D-моделирование		+						+				
2	History&Technology			+						+			
3	Автоматизированные системы и базы данных					+						+	
4	Аналитическое чтение		+						+				
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест			+						+			
6	Бизнес-планирование и проектирование предприятий сервиса и туризма						+						+

7	Биология развития человека в норме и патологии			+					+			
8	Великие Учителя человечества (Моральные и этические учения Конфуция, Будды, Моисея, Иисуса Христа, Мухаммеда)	+						+				
9	Виктимология		+						+			
10	Военная пропаганда как информационное оружие			+					+			
11	Генетика человека	+						+				
12	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности					+					+	
13	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия			+					+			
14	Духовно-нравственное воспитание	+						+				
15	Зарубежная литература и вызовы современности			+					+			
16	Защита прав человека	+						+				
17	Игровые технологии в образовании		+						+			
18	Интернет-ресурсы на службе истории: источники и методы	+						+				
19	Историко-культурное наследие Тамбовской области в цифровом измерении			+					+			
20	Исторические реконструкции: от археологии до 3D технологий		+						+			
21	Компьютерная графика и дизайн	+						+				
22	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе					+					+	
23	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах		+						+			

24	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация			+					+			
25	Лингвистическая экспертиза спорных текстов			+					+			
26	Литература русского зарубежья		+					+				
27	Личное планирование и управление рабочим временем		+					+				
28	Логика	+						+				
29	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем		+					+				
30	Методы анализа и интерпретации количественных и качественных данных	+						+				
31	Методы изучения повседневности	+						+				
32	Мир современного искусства: постмодернистский проект	+						+				
33	Мировые войны в сравнительно-истори- ческом ракурсе	+						+				
34	Молекулярно-биолог- ические основы поведения и зависимостей	+						+				
35	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	+						+				
36	Налогообложение бизнеса		+						+			
37	Народные обряды и праздники		+						+			
38	Нормы и правила современного этикета			+						+		
39	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды		+						+			
40	Организация и проведение маркетингового исследования (онлайн-опросов)			+						+		

41	Организация производственно-тех нологических процессов предприятий индустрии гостеприимства и сервиса						+						+
42	Организация туристического бизнеса	+						+					
43	Основные приемы эффективной работы с информацией		+						+				
44	Основы аргументации			+						+			
45	Основы видеоблогинга			+						+			
46	Основы копирайтинга		+						+				
47	Основы логики	+						+					
48	Основы предоставления жилищно-коммуналь ных услуг населению	+						+					
49	Основы рационального природопользования	+						+					
50	Основы судебной лингвистической экспертизы		+						+				
51	Особенности рассмотрения семейных споров		+						+				
52	Особенности рассмотрения трудовых споров			+						+			
53	Поведение в публичных местах		+						+				
54	Повседневные разговоры			+						+			
55	Понятие психологической травмы в современной психологии	+						+					
56	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста		+						+				
57	Правовые основы природопользования		+						+				
58	Практикум по игропедагогике			+						+			

59	Прикладные геоинформационные технологии		+					+				
60	Применение БПЛА в построении пространственных моделей			+					+			
61	Проблема смысла жизни и ценности в философии		+					+				
62	Программирование на языке Python. Базовый курс	+						+				
63	Программирование на языке Python. Продвинутый курс		+					+				
64	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask			+					+			
65	Проектирование процесса оказания услуг				+					+		
66	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности	+						+				
67	Психика и мозг	+						+				
68	Психология критического мышления	+						+				
69	Психолого-педагогические основы игропедагогики	+						+				
70	Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций		+						+			
71	Ресурсы индустрии гостеприимства и сервиса				+					+		
72	Русская писательская критика XIX-XXI веков	+						+				
73	Русская усадебная культура			+					+			
74	Самоменеджмент: методики и технологии			+					+			
75	Святыни Тамбовского края	+						+				



76	Сервис машин, оборудования, инженерных систем				+						+		
77	Современная система государственного регулирования и управления сферы услуг						+						+
78	Современные ГИС-технологии	+						+					
79	Современные методы химического анализа			+						+			
80	Современные методы химического анализа в криминалистике			+						+			
81	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике		+						+				
82	Современные подходы к персональному менеджменту	+						+					
83	Современные проблемы философии			+						+			
84	Современные ресурсосберегающие технологии				+	+					+	+	
85	Современные туристические продукты: формирование и реализация		+						+				
86	Современный клиентский сервис				+						+		
87	Социальные сети как коммуникационные каналы	+						+					
88	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие			+						+			
89	Текст и дискурс в Интернете			+						+			
90	Технологии делового общения	+						+					
91	Технологии развития высших психических функций		+						+				

92	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+					+			
93	Тренинг «Майнд-фитнес»			+					+			
94	Управление ресурсами и подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и сервиса					+						+
95	Управление цифровой инфраструктурой сервисного предприятия				+						+	
96	Философское и нравственное содержание Священных книг		+					+				
97	Фокус-группа как метод сбора данных		+					+				
98	Химическая аналитика в медицине		+					+				
99	Химический анализ природных объектов	+					+					
100	Человек на войне как социокультурный феномен		+					+				
101	Экономика природопользования			+					+			
102	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса	+					+					
103	Экспертиза и диагностика объектов сервиса				+					+		
104	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере			+					+			
105	Эффективность цифровых сервисов				+						+	
106	Ювенальное право			+					+			
107	Язык как объект судебной экспертизы	+					+					
108	Языковая личность в виртуальном пространстве	+					+					

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Отечественный и зарубежный опыт организации сферы услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Отечественный и зарубежный опыт организации сферы услуг» изучается в 7 семестре.

### 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа	24	8
Лекции (Лекции)	12	4
Практические (Практ. раб.)	12	4
Самостоятельная работа (СР)	48	60
Зачет	-	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
7 семестр								
1	Сфера услуг в мировой экономике	1	1	2	-	8	10	Собеседование; Анализ материалов Интернет ресурсов
2	Разновидности услуг и их характеристика лекционное занятие	2	1	2	1	10	10	Собеседование; Опрос; Реферат
3	Мировой опыт развития сферы услуг	1	1	2	1	10	10	Собеседование; Решение ситуационных задач; Тестирование
4	Основные задачи стандартов обслуживания клиентов	4	-	2	1	8	10	Решение ситуационных задач; Опрос
5	Переход от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению	2	1	2	-	6	10	Собеседование; Решение ситуационных задач; Опрос
6	Процесс организации сферы услуг	2	-	2	1	6	10	Тестирование; Собеседование; Опрос

## Тема 1. Сфера услуг в мировой экономике (УК-6)

### Лекция.

Основные тенденции развития в сферы услуг. Страны-лидеры в доли доходов от сферы услуг ВВП. Тенденции бизнеса, наиболее значимые для развития сферы услуг. Развитие информационных технологий в сфере услуг. Интернационализация сферы услуг.

Классификация ОЭСР, Международная стандартная отраслевая классификация всех видов деятельности.

### Практическое занятие.

- 1 Страны-лидеры в доли доходов от сферы услуг ВВП.
- 2 Тенденции бизнеса, наиболее значимые для развития сферы услуг.
- 3 Развитие информационных технологий в сфере услуг.
- 4 Интернационализация сферы услуг.
- 5 Классификация ОЭСР, Международная стандартная отраслевая классификация всех видов деятельности.

### Задания для самостоятельной работы.

Анализ деятельности известных зарубежных компаний: ИКЕА, Метро, Ашан и др. в предоставлении сервисных услуг в России

## Тема 2. Разновидности услуг и их характеристика лекционное занятие (УК-6)

### Лекция.

Услуга как результат сервисной деятельности. Определение «услуги».

Сервисная деятельность и сфера услуг. Разновидности услуг и их характеристика. Виды услуг. Классификация услуг. Различные виды классификации. Дифференцирующие признаки. Классификационная модель услуги.

### Практическое занятие.

- 1 Комплексная классификация услуг.
- 2 Жизненные циклы услуги.

### Задания для самостоятельной работы.

*Подготовьтесь к опросу:*

1. Что такое услуга?
2. Какие свойства услуги Вы знаете?
3. Назовите основные типы услуг.
4. Дайте развернутую классификацию услуг.
5. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность.
6. Дайте сравнительную характеристику

## Тема 3. Мировой опыт развития сферы услуг (УК-6)

### Лекция.

Важнейшей закономерностью современного развития мировой экономики является трансформация индустриальной экономики в постиндустриальную, или экономику сферы услуг. Усложнение техники, технологий, структуры производства, рост жизненного уровня населения. Экспансия услуг в экономике развитых стран на протяжении первой половины XX в. Вступление западных стран в новую, постиндустриальную. Основные индикаторы развития сферы услуг экономически развитых стран

### Практическое занятие.

1. Особенности предприятий сферы обслуживания за рубежом.
2. Виды и типы предприятий сферы обслуживания за рубежом.
3. Функции предприятий сферы обслуживания за рубежом.

4. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы за рубежом.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Проведите обзор мировых тенденций развития сферы услуг

### **Тема 4. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов (УК-6)**

#### **Лекция.**

Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный. Последовательность действий при внедрении норм и стандартов. Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса. Методы преодоления препятствий. Внутренний PR идеологии отличного сервиса. Обучение сотрудников фронт-офиса. Разработка проектов внедрения систем.

#### **Практическое занятие.**

1. Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный.
2. Последовательность действий при внедрении норм и стандартов.
3. Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса. Методы преодоления препятствий.
4. Внутренний PR идеологии отличного сервиса.
5. Обучение сотрудников фронт-офиса.
6. Разработка проектов внедрения систем.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Тематика рефератов

1. Зарубежный опыт развития сервисной деятельности.
2. Стандарты обслуживания населения в развитых странах (на примере конкретной страны).
3. Классификация видов услуг и их характеристика.
4. Качество услуги в сервисной деятельности.
5. Услуги сервиса.
6. Характеристика материальных и социальных услуг.

### **Тема 5. Переход от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению (УК-6)**

#### **Лекция.**

Понятия «непроизводственная сфера», «нематериальная сфера экономики», «духовное производство». Развитие сферы услуг в советском обществе. Особенности организации услуг в СССР. Понятие «сервис» в СССР. «Производительный» и «непроизводительный» труд в сервисной деятельности. Развитие «сферы услуг» в советской экономике. Основные этапы развития и их особенности.

#### **Практическое занятие.**

- 1 Проблемы перехода от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению.
- 2 Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
- 4 Современные концепции предоставления услуг.
- 5 Маркетинг системы услуг.
- 6 Системный подход.
- 7 Функциональный подход.
- 8 Ситуационный подход.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Тематика контрольных работ

- 1 Понятие и структура «службы быта».
- 2 Советский сервис.
- 3 Страховой сервис.
- 4 Ритуальный сервис
- 5 Информационный сервис.

- 6 Образовательный сервис.
- 7 Коммунально-бытовые услуги.
- 8 Общественное питание.

## Тема 6. Процесс организации сферы услуг (УК-6)

### Лекция.

Виды сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Основные варианты организации системы сервиса. История понятия «сервис». Современное определение «сервиса промышленного предприятия». Виды сервиса по времени осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Другие способы классификации сервиса. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса. Фирменный сервис. Экономические причины, обуславливающие организацию сервисной системы.

### Практическое занятие.

- 1 Основные варианты организации системы сервиса.
- 2 Прямые и косвенные формы организации системы сервиса.
- 3 Внутренняя организация сервис-центра.
- 4 Этапы развития службы сервиса.
- 5 Каналы распределения товаров и услуг.
- 6 Горизонтальная и вертикальная системы маркетинга.
- 7 Франчайзинг. Функции каналов распределения.
- 8 Уровни каналов распределения.

### Задания для самостоятельной работы.

*Проанализируйте статью в журнале на ваше усмотрение, по следующей теме:*  
«Современные организационные тенденции в сфере сервиса».

## 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

### 4.1. Распределение баллов:

7 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Сфера услуг в мировой экономике	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

		Анализ материалов Интернет рурсурсов	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
2.	Разновидности услуг и их характеристика лекционное занятие	Собеседование	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.
		Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Реферат	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
3.	Мировой опыт развития сферы услуг	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

		Решение ситуационных задач	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
4.	Основные задачи стандартов обслуживания клиентов	Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
		Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
5.	Переход от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Решение ситуационных задач	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.



		Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность
6.	Процесс организации сферы услуг	Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
7.	Премияльные баллы		20	- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
8.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
9.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено

## 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Анализ материалов Интернет ресурсов

#### Тема 1. Сфера услуг в мировой экономике

Анализ деятельности известных зарубежных компаний: ИКЕА, Метро, Ашан и др. в предоставлении сервисных услуг в России.

### Опрос

#### Тема 2. Разновидности услуг и их характеристика лекционное занятие

1. В чем сходство и различие материальных и духовных услуг?
2. В чем сходство и различие личных и социальных услуг?
3. Назовите основные виды сервисной деятельности.
4. Какова по Вашему мнению роль сервиса в удовлетворении потребностей человека?

### Реферат

#### Тема 2. Разновидности услуг и их характеристика лекционное занятие

- 1 Теория организации обслуживания.
- 2 Предприятия, оказывающие услуги населению.
- 3 Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
- 4 Понятия о продуктах сервисной деятельности.
- 5 Процесс принятия решения потребителем.
- 6 Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные.
- 7 Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя.
- 8 Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.

### Решение ситуационных задач

#### Тема 3. Мировой опыт развития сферы услуг

##### Ситуация 1

Туристка оформила годовую шенгенскую мульти визу в Испанию до августа 2012. В декабре 2011 года, она вышла в России замуж, соответственно, поменяла внутренний общегражданский и заграничный паспорта на новую фамилию. В мае 2012 года собирается с мужем снова совершить поездку в Испанию. Как ей можно въехать в Испанию? Нужно ли вновь оформлять визу или можно ехать по старому загранпаспорту?

##### Ситуация 2

Турист решил приехать в гости в Германию, к своей сестре, но туры в Германию стоят дороже, по сравнению с Чехией. Он принимает решение купить тур в Чехию. Ему выдают визу в Чехию на 14 дней, но в Чехию он не едет, а летит сразу в Германию. Какие могут быть последствия данного

решения, не предъявят ли такому туристу на границе в Германии, что ему надо было сначала побывать в Чехии и только потом можно в Германию? Могут ли его с действующей визой не пустить в Германию?

### Собеседование

#### Тема 1. Сфера услуг в мировой экономике

- 1 Страны-лидеры в доли доходов от сферы услуг ВВП.
- 2 Тенденции бизнеса, наиболее значимые для развития сферы услуг.
- 3 Развитие информационных технологий в сфере услуг.
- 4 Интернационализация сферы услуг.
- 5 Классификация ОЭСР, Международная стандартная отраслевая классификация всех видов деятельности.

#### Тема 2. Разновидности услуг и их характеристика лекционное занятие

- 1 Услуга как результат сервисной деятельности. Определение «услуги».
- 2 Сервисная деятельность и сфера услуг.
- 3 Разновидности услуг и их характеристика.
- 4 Виды услуг. Классификация услуг.
- 5 Различные виды классификации.
- 6 Дифференцирующие признаки. Классификационная модель услуги

### Тестирование

#### Тема 3. Мировой опыт развития сферы услуг

1. Что выступает особым аппаратом, который, опираясь на механизм закона и органы принуждения, регулирует отношения между производителями и потребителями услуг, задает правила конкурентной борьбы между субъектами сервисной активности, ограничивает возможности предпринимателей монополизировать тот или иной вид услуг?
  - а) консалтинговая служба
  - б) государство
  - в) полиция
  - г) служба безопасности
2. От чего зависит качество результата услуги?
  - а) мастерства специалистов
  - б) материалов и сырья, используемых в производственном процессе
  - в) совершенства технологии оказания услуги
  - г) все ответы верны
3. Какие механизмы перераспределения общественных благ постепенно отрабатывались в практике государственного строительства?
  - а) правовые и финансовые
  - б) экономические и финансовые
  - в) политические и социальные
  - г) естественно-правовые
4. В каких странах начиная с Нового времени, эволюция сервиса происходила под решающим воздействием процессов рыночного обмена?
  - а) Африки
  - б) Западной Европы
  - в) Востока

г) Восточной Европы

5. Что понимается под качеством услуги, сервисного продукта?

а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами

б) комплекс их полезных свойств, нормативных характеристик обслуживания, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами

в) комплекс их различных свойств, технологических характеристик обслуживания

г) совокупность полезных и вредных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами

6. На чем основывается понимание качества услуги?

а) на правовой базе

б) на нормативно-правовой базе

в) на нормативной базе

г) на нормативных, правовых и организационных основах

7. Какие уровни выраженности имеет качество в зависимости от стоимости, на которую согласен потребитель?

а) малый, большой

б) маленький, средний, большой

в) высший, средний, низший

г) низкий, высокий

8. В каком случае законы Хаммурапи, действующие у древних вавилонян, предусматривали строгое наказание?

а) когда садовник не успевал вырастить установленное хозяином количество растений

б) когда землепашец не вырастил на поле зерна

в) когда работа портного не была выполнена в срок

г) когда работа строителя или врача не соответствовала потребительским ожиданиям или приводила к беде

9. В чем состоит главный выигрыш изготовителей сервисных продуктов?

а) в том, что лучше используются ресурсы

б) в том, что качество услуги повышает ее конкурентоспособность на рынке

в) в том, что увеличиваются фонды экономического стимулирования за счет роста прибыли

г) в том, что сокращаются потери от брака и рекламаций

10. Какие различают свойства услуги?

а) производственные, функциональные и потребительские

б) функциональные и не функциональные

в) потребительские, производительные, испытательные

г) производительные и исполнительные

11. Как называются свойства услуги которые создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства?

а) функциональные

б) испытательные

в) потребительские

г) производственные

12. Что отображает реальное качество продукции?

а) испытательные свойства

б) потребительские свойства

в) функциональные свойства

г) длительное хранение продукции

13. Чем осуществляется потенциальное качество промышленного товара?

а) специальной системой технического контроля и стандартизации

б) органами сертификации

в) специальной системой технического обслуживания

г) потребительскими свойствами

14. Главный «эксперт» в определении реального качества услуги

а) исполнитель

б) поставщик

в) потребитель

г) производитель

15. Согласно какой теории, степень удовлетворения потребителя следует признать важнейшим критерием контроля качества сервиса?

а) социальной теории

б) теории шести рукопожатий

в) теории культуры сервиса

г) теории конкурентной рациональности

16. В каком году была основана Международная неправительственная организация ИСО (International standard Organization- ISO) перед которой была поставлена цель разработать унифицированные всемирные качества?

а) в 1957 г.

б) в 1947 г.

в) в 1931 г.

г) в 1991 г.

17. Сертификация – это:

а) процедура обеспечения качества, безопасности и конкурентоспособности услуг

б) процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям

в) процедура выдачи лицензий юридическим лицам или индивидуальному предпринимателю на право осуществления конкретного вида деятельности при обязательном выполнении определенных требований и условий

г) нет верного ответа

18. Что понимается под управлением качеством?

а) методы и виды деятельности, используемые для принятия эффективных решений

б) совокупность процессов, обеспечивающих поддержание качества в заданном состоянии

в) конкретные методы и виды деятельности оперативного и долгосрочного характера, используемые для выполнения требований к качеству

г) компромиссы, возможные в связи с различием в качестве товаров и услуг

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### Типовые вопросы зачета (УК-6)

1 Основные тенденции развития в сферы услуг.

2 Тенденции бизнеса, наиболее значимые для развития сферы услуг.

3 Развитие информационных технологий в сфере услуг.

4 Интернационализация сферы услуг.

5 Классификация ОЭСР, Международная стандартная отраслевая классификация всех видов деятельности.

6 Услуга как результат сервисной деятельности. Определение «услуги».

- 7 Сервисная деятельность и сфера услуг. Разновидности услуг и их характеристика. Виды услуг. Классификация услуг.
- 8 Различные виды классификации. Дифференцирующие признаки. Классификационная модель услуги.
- 9 Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению.
- 10
- 11 Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
- 12
- 13 Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс
- 14 принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные.
- 15 Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на
- 16 поведение потребителя.
- 17 Особенности предприятий сферы обслуживания за рубежом.
- 18 Виды и типы предприятий сферы обслуживания за рубежом.
- 19 Функции предприятий сферы обслуживания за рубежом.
- 20 Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы за рубежом.
- 21 Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный. Последовательность действий при внедрении норм и стандартов.
- 22 Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса.
- 23 Методы преодоления препятствий.
- 24 Внутренний PR идеологии отличного сервиса.
- 25 Обучение сотрудников фронт-офиса. Разработка проектов внедрения систем

### **Типовые задания для зачета (УК-6)**

#### **1. Кейс-ситуация:**

Часто, получая какую-то услугу, клиент пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у администратора в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы клиента не «отпугнуть», не обидеть его? Предложите свои варианты.

#### **2. Кейс-ситуация:**

Важнейшим направлением развития сферы услуг является повышение качества обслуживания. Вместе с тем, повышение качества сервисных продуктов и развитие сервисной деятельности требуют привлечения дополнительных инвестиций, в том числе и в развитие информационных технологий.

Вопросы и задания:

1. Перечислите основные направления развития информационных технологий сервисного предприятия.
2. Почему в сфере услуг не прослеживается связь между затраченными инвестициями в информационные технологии и производительностью труда?

#### **3. Кейс-ситуация:**

Подача жалобы на обслуживающий сервис или реализуемую продукцию – это законное право потребителя. Пользоваться им или нет – каждый решает сам. Но подача жалобы может негативно отразиться на репутации исполнителя услуги.

Вопросы и задания:

1. Какие цели преследуют потребители, подающие жалобы на плохое обслуживание?
2. Какие действия должен в этой ситуации предпринять исполнитель услуги?
3. Как вести себя с недовольным клиентом?

#### **4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации**

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	На высоком уровне владеет инструментами и подходами организации и планирования сферы услуг. Способен использовать зарубежный опыт в совершенствовании профессиональной деятельности, а разрабатывать и применять систему оценки результативности сферы услуг.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Не владеет инструментами и подходами организации и планирования сферы услуг. Не способен использовать зарубежный опыт в совершенствовании профессиональной деятельности, разрабатывать и применять систему оценки результативности сферы услуг.

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

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:



1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
2. Назаркина В. А., Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015. - 104 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (. - Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
2. Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Штейнгольц, Б. И. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность. Практикум. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. - 100 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>
3. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
4. Тарасова, Н. В. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «сервисная деятельность». - Весь срок охраны авторского права; Системы массового обслуживания. - Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. - 24 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>
5. Лойко О.Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2010. - 304 с.

## 6.3 Иные источники:

1. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
2. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
3. Библиотека Русского географического общества - <https://elib.rgo.ru>
4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг -
5. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
6. Журнал «Вокруг света». Официальный сайт - <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>
7. Интернет библиотека электронных книг Elibrus - <http://elibrus.lgb.ru/psi.shtml>
8. Консультант студента: электронно-библиотечная система - <http://www.studentlibrary.ru>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Windows 10

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Abby FineReader 7.0

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>

2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>

4. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гуманитарные науки . – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

5. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

6. Электронная библиотека. Образовательная платформа «Юрайт». – URL: <https://biblio-online.ru/book/sud-prisyazhnyh-442275>

7. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>

8. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.