

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Факультет физической культуры и спорта  
Кафедра теории и методики физической культуры

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан факультета



А. В. Савельев

«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.2 Сервисная деятельность в физической культуре

Направление подготовки/специальность: 49.03.01 - Физическая культура

Профиль/направленность/специализация: Спортивный менеджмент

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2020

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, Богданов Михаил Юрьевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 49.03.01 - Физическая культура (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «19» сентября 2017 г. № 940).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры теории и методики физической культуры «17» декабря 2020 г. Протокол № 4

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета физической культуры и спорта, Протокол от «20» января 2021 г. № 4.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-5 Способен использовать и разрабатывать нормативные документы в области управления персоналом физкультурно-спортивной организации включая распорядительные акты вышестоящей организации

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

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере:

### 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
- А/02.6 Управление персоналом, задействованным в физкультурно-спортивной работе по месту работы, месту жительства и месту отдыха, а также в образовательных организациях - С/02.6 Управление персоналом, задействованным в работах по технической эксплуатации, ремонту и модернизации спортивного и технологического оборудования - D/03.6 Управление персоналом, задействованным в проведении тестирования и консультирования	ПК-5 Способен использовать и разрабатывать нормативные документы в области управления персоналом физкультурно-спортивной организации включая распорядительные акты вышестоящей организации	Использует нормативные документы в области управления физкультурно-спортивной организации, для продвижения и предоставления услуг физкультурно-спортивной направленности

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

ПК-5 Способен использовать и разрабатывать нормативные документы в области управления персоналом физкультурно-спортивной организации включая распорядительные акты вышестоящей организации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)			
		5	6	7	8	5	6	7	9

1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Маркетинг в физической культуре"	+				+			
2	Маркетинг в физической культуре	+				+			
3	Менеджмент спортивных соревнований			+				+	
4	Преддипломная практика				+				+
5	Спортивные сооружения, инновационные и информационные технологии в физическом воспитании		+	+			+	+	

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Сервисная деятельность в физической культуре» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 49.03.01 - Физическая культура.

Дисциплина «Сервисная деятельность в физической культуре» изучается в 5 семестре.

## 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Контактная работа	28	8
Лекции (Лекции)	14	4
Практические (Практ. раб.)	14	4
Самостоятельная работа (СР)	44	91
Экзамен	36	9

## 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	
5 семестр								
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	1	2	-	2	12	Опрос

2	Виды и формы сервисной деятельности	2	1	2	-	4	16	Опрос
3	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	2	1	2	1	6	14	Опрос; Тестирование
4	Классификация предприятий сервисного обслуживания	2	0,5	2	1	4	13	Опрос
5	Качество услуги как объект управления	2	0,5	2	1	4	12	Опрос
6	Типология потребителей и приемы обслуживания	2	-	2	1	8	12	Опрос; Тестирование
7	Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь	1	-	2	-	8	12	Опрос
8	Современные технологии в сервисной деятельности	1	-	-	-	8	-	Опрос

## Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (ПК-5)

### Лекция.

Цели и задачи предмета «сервисная деятельность». Теоретические подходы к понятию «сервисная деятельность». Понятия услуга. Свойства услуги. Этапы развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Сервис как потребность. Объективная и субъективная сторона в потребностях. Определение значения сервисной деятельности в области физической культуры и спорта.

### Практическое занятие.

Теоретические подходы к понятию «сервисная деятельность».

Определение значения сервисной деятельности в инфраструктуре туристической индустрии. 3  
Сервис как потребность.

Объективная и субъективная сторона в потребностях Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Основные подходы и принципы осуществления услуг.

Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.

### Задания для самостоятельной работы.

- Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
- Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:
  - Понятие и сущность сервисной деятельности.
  - Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.

- Понятие услуга.
- Свойство услуги.
- Понятие потребность.
- Факторы, определяющие развитие сферы услуг.

## **Тема 2. Виды и формы сервисной деятельности (ПК-5)**

### **Лекция.**

Понятие виды и формы сервисной деятельности. Группировка сервисной деятельности по критериям «направленность сервиса» и «степень осязаемости процесса обслуживания».

Виды сервисной деятельности:

- 1) собственно сервисная деятельность, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей;
- 2) производственно-технологическая сервисная деятельность, направленная на организацию и управление процессом создания (оказания) нематериального блага (услуги);
- 3) организационно-управленческая сервисная деятельность, направленная на создание и регулирование сервисных предприятий и взаимоотношений с потребителем;
- 4) научно-исследовательская сервисная деятельность, направленная на анализ и исследование характеристик сервисного производства, рынка, потребителя.

Виды сервисной деятельности в основном предполагают некоторые нормы, а именно:

- удобство сервиса (услуги должны предоставляться во время, устраивающее потребителя, в нужном месте);
- гарантирование соответствия производства сервису (т. е. посетитель не должен быть поставлен в условия «обслужи себя сам»);
- информационная отдача сервиса (к сервисной информации должны внимательно прислушиваться руководители организаций, менеджеры подразделений, маркетологи).

### **Практическое занятие.**

1. Понятие виды и формы сервисной деятельности.
2. Виды сервиса по времени осуществления, по содержанию работ.
3. Понятие "фирменный сервис".
4. Формы обслуживания.

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

1. Проведите сравнительный анализ организации сервисного обслуживания на выставках и ярмарках (конференциях).
2. Раскройте специфику сервисного обслуживания ЖКС.
3. Раскройте особенности управления сервисными мероприятиями.

## **Тема 3. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности (ПК-5)**

### **Лекция.**

Понятие и сущность «контактная зона». Основная характеристика, особенности организации. Характеристика понятия «сжатая контактная зона». Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны. Виды межличностных расстояний. Взаимосвязанные стороны общения. Виды общения. Типы соотношений между речевым и неречевым сообщениями. Этические и психологические аспекты общения. Универсальные правила общения. Этапы процесса обслуживания.

### **Практическое занятие.**

- 1 Понятие и сущность «контактная зона».
- 2 Основная характеристика, особенности организации. 3 Характеристика понятия «сжатая контактная зона».
- 3 Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны.
- 4 Виды межличностных расстояний.

5 Единство этики и психологии в сервисной деятельности. 7 Понятие коммуникативной компетенции.

6 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Семинарское занятие. Понятие и сущность «контактная зона». Основная характеристика, особенности организации. Характеристика понятия «сжатая контактная зона». Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны. Виды межличностных расстояний.

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

1. Раскройте понятие «профессиональная этика», ее сущность для работников обслуживания.
2. Проведите сравнительный анализ профессионального поведения, социальной роли работника сервиса; кодекс профессиональной этики, основные положения.
3. Изучите «Требования, предъявляемые к исполнению социальной роли в рамках профессионального поведения на предприятии сервиса».
4. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека.
5. Выделите необходимые способности специалиста сферы сервиса, выступающего в роли работника контактной зоны.

### **Тема 4. Классификация предприятий сервисного обслуживания (ПК-5)**

#### **Лекция.**

Классификации предприятий сферы сервиса, в зависимости от используемых оснований: по формам собственности; по организационно-правовой форме; по объему деятельности; по назначению и составу предоставляемых услуг. По формам собственности сервисные организации подразделяются на: частные, государственные, муниципальные, принадлежащими общественным организациям и смешанных форм собственности. По организационно-правовой форме предприятия сферы сервиса делятся на: государственные или муниципальные унитарные предприятия; производственные и потребительские кооперативы; хозяйственные товарищества и общества.

#### **Практическое занятие.**

1. Организационно-правовая форма предприятия сферы сервиса
2. Классификация по назначению и составу услуг.
3. Особенности предприятий сферы обслуживания.
4. Виды и типы предприятий сферы обслуживания.
5. Функции предприятий сферы обслуживания.

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

1. Изучите и проведите анализ отраслевой классификации сферы услуг действующей во многих странах, в том числе в России.
2. Выделите ряд важных особенностей организации производства и предоставления услуг.
3. Изучите и проведите анализ услуг «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК 002-93 (ОКУН), введенный с 1 января 1994 года.
4. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)?

### **Тема 5. Качество услуги как объект управления (ПК-5)**

#### **Лекция.**

Характеристика услуг: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение. Качество услуги с точки зрения потребителя. Базовое качество. Требуемое качество. Желаемое качество. Относительное качество. Характеристика основных видов сервисных услуг

#### **Практическое занятие.**

1. Характеристика услуг: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение. Качество услуги с точки зрения потребителя.
2. Базовое качество. Требуемое качество. Желаемое качество. Относительное качество.
3. Характеристика основных видов сервисных услуг.



- 4 Модель качества услуг К. Гронруза.
- 5 Модель качества услуги, основанная на разрыве.
- 6 Техническое качество.
4. Функциональное качество.

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

- 1 Изучите и проведите сравнительный анализ методики измерения качества SERVQUAL, метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (Mystery Shopping).
- 2 Обоснуйте концепцию «нейтральной зоны».

### **Тема 6. Типология потребителей и приемы обслуживания (ПК-5)**

#### **Лекция.**

Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя. Критерии типологии клиента: ориентируясь на их поведенческую активность и эмоциональную отзывчивость (Т. Муладжанова): 1) «Аналитик» – ему присущи пассивность поведения и отсутствие эмоциональной отзывчивости. 2) «Добряк» – ему присущи пассивность поведения и эмоциональная отзывчивость. 3) «Активист» - ему присущи активность в поведении и отсутствие отзывчивости. 4) «Энтузиаст» - ему присущи активность поведения и эмоциональная отзывчивость. клиентами. Цветная типология, геометрическая и др.

Работа с различными категориями клиентов: «обычные» клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты. Понятие лояльность клиентов. Этапы создание программы лояльности.

#### **Практическое занятие.**

Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя.

- 2 Критерии типологии клиента
- 3 Цветная типология, геометрическая и др.
- 4 Работа с различными категориями клиентов: «обычные» клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты.
- 5 Понятие лояльность клиентов.
- 6 Этапы создание программы лояльности.

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

1. Анализ и составление конспекта тренинговых программ, используемых в сфере обслуживания (по сферам деятельности): работа с возражениями; активные продажи; холодные звонки; эффективное руководство и т.д..
2. Разработайте программу для исследования «ожиданий клиентов» конкретной сферы деятельности.
3. Углубленное изучение материалов темы.

### **Тема 7. Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь (ПК-5)**

#### **Лекция.**

Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов. Условия повышения качества обслуживания клиентов. Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей: отбор персонала, соответствующего требованиям клиенториентированного подхода к обслуживанию; наличие четких и понятных сотрудникам правил работы с клиентами, описание основных рабочих процедур («Стандартов обслуживания клиентов»); наличие системы обучения, как вводного, так и регулярного; наличие мотивации (как монетарной, так и нефинансовой), побуждающей сотрудников соблюдать установленные стандарты обслуживания; регулярный и систематический контроль за соблюдением стандартов и предоставление сотрудникам объективной обратной связи по итогам оценки.

#### **Практическое занятие.**

- 1 Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов.
- 2 Условия повышения качества обслуживания клиентов.

3 Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей. 4 Мониторинг обслуживания клиентов.

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

1. Изучение и систематизация материалов с использованием глобальной сети «Интернет» материалов периодических изданий и научной информации рассмотрите следующие направления:

- Новые виды услуг с применением технологий Интернет.
  - Совершенствование процесса приема-выдачи заказов.
- Индивидуальные формы обслуживания.

## **Тема 8. Современные технологии в сервисной деятельности (ПК-5)**

### **Лекция.**

Тенденции современного сервиса: повышение требований к квалификации специалиста по обслуживанию; необходимость модернизации производственного аппарата; повышение требований к качеству обслуживания вследствие изменения отношений между производителем и потребителем; истощение источников естественных ресурсов и возрастание роли вторичных; тенденция к самообслуживанию; процесс активного инвестирования в инфраструктурные отрасли (обслуживающие основное производство и жизнь людей), который называется сервисизацией экономики.

Сфера бытового обслуживания клиентов.

Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг.

Специфика формирования рынка коммунальных услуг. Характер потребления услуг.

### **Практическое занятие.**

Тенденции развития современного сервисного обслуживания клиентов.

Сфера бытового обслуживания клиентов.

Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг.

Специфика формирования рынка коммунальных услуг

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

1. Раскройте понятие и составляющие «стандарты обслуживания» клиентов.
2. Контроль за соблюдением стандартов обслуживания. Основные задачи стандартов.
3. Обоснуйте критерии стандартов обслуживания потребителей ЖКС.
4. Специфика формирования рынка услуг.

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

4.1. Распределение баллов:

5 семестр

- текущий контроль – 40 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 15 баллов каждый
- ответ на экзамене: не более 30 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.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
2.	Виды и формы сервисной деятельности	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
3.	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
		Тестирование(контрольный срез)	15	<p>15 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

4.	Классификация предприятий сервисного обслуживания	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
5.	Качество услуги как объект управления	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
6.	Типология потребителей и приемы обслуживания	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
		Тестирование(контрольный срез)	15	<p>15 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

7.	Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
8.	Современные технологии в сервисной деятельности	Опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
9.	Ответ на экзамене		30	<p>10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»</p> <p>18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»,</p> <p>25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».</p>
10.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену 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
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

##### Опрос

## Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

- 1 Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
- 2 Формы удовлетворения потребности человека.
- 3 Сравните понятие "нужда" и "потребность".

## Тема 2. Виды и формы сервисной деятельности

- 1 Виды потребностей.
- 2 Разумные потребности.
- 3 Классификация потребностей человека.

## Тема 3. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности

Научные теории о потребностях человека.  
Сущность сервисной деятельности.

## Тема 4. Классификация предприятий сервисного обслуживания

Особенности развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.  
Особенности развития сервисной деятельности в индустриальном обществе.  
Особенности развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.

## Тема 5. Качество услуги как объект управления

- 1 1. Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя.
- 2 2. Критерии типологии клиента.
- 3 3. Типологии Э. Роджерса.

## Тема 6. Типология потребителей и приемы обслуживания

Лояльность. Условия достижения лояльности. Виды лояльности.  
Поведенческая и воспринимаемая лояльность.  
Типы лояльности: истинная, ложная, латентная, отсутствующая.

## Тема 7. Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь

- 1 Статус лояльности и её измерение.
2. Программы лояльности и их эффективность

## Тема 8. Современные технологии в сервисной деятельности

1. Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов.
- 2 Условия повышения качества обслуживания клиентов.

## Тестирование

### Тема 3. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности

- 1 1. Укажите приемы превращения потребности в спрос в сервисной деятельности: а) снижение цены на услугу  
б) организация рекламы  
в) корректировка характеристики услуги г) все вышеперечисленные позиции
- 1 2. В Первобытном обществе приоритетными являлись:
  - а) индивидуальные потребности б) общественные потребности
  - в) потребности в государстве и праве

- 1 3. В науке получила распространение теория, что человек – это прежде всего: а) биологическое существо, подчиненное законам природы  
б) социальное существо, подчиненное общественному влиянию в) биосоциальное существо, подчиненное и природе и обществу г) имеют место все вышеперечисленные теории
- 1 4. Сервисная деятельность направлена на удовлетворение:  
а) только рутинных потребностей б) только творческих потребностей  
в) комплекс рутинных и творческих потребностей
- 1 5. Сервисная деятельность – это:  
а) формы и методы индивидуального обслуживания человека  
б) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей, хозяйственный механизм удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей  
в) ценностные ориентации, запросы, психологическое своеобразие и жизненный стиль личности

#### Тема 6. Типология потребителей и приемы обслуживания

- 1 1. В рамках гуманистического психоанализа Э.Фромм вывел два модуса: а) обладания  
б) бытия в) цели
- 1 2. На развитие потребления с современной России влияют:  
а) переход к рыночному механизму в национальной экономике и постиндустриальному обществу  
б) переход к рыночному механизму в национальной экономике и значительная опора на традиции доиндустриального типа потребления  
в) переход к рыночному механизму в национальной экономике
- 1 3. В соответствии с концепцией трех стадий развития цивилизации укажите период, в котором сложился самый высокий уровень потребления материальных благ и услуг:  
а) доиндустриальное общество б) индустриального общества  
в) постиндустриальное общество
- 1 4. Укажите три аспекта сервисной деятельности:  
а) форма человеческой деятельности б) организационный процесс  
в) способ удовлетворения потребностей индивидов и групп людей г) оказание услуг
- 1 5. В сервисологии существует понятие идеальной услуги, которая включает: а)  
теоретическую модель, стандарты, правила обслуживания  
б) конкретные материальные действия, направленные на исполнителя в) совокупность полезных свойств услуги

#### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

##### Типовые вопросы экзамена (ПК-5)

- Особенности развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.  
Особенности развития сервисной деятельности в индустриальном обществе.  
Особенности развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.  
Особенности развития общества в «информационном обществе».  
Понятие услуг и его рынок.  
Характеристика методика измерения качества SERVQUAL,  
Характеристика методика измерения метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (mystery shopping).  
Характеристика модели качества услуг К. Гронруза.  
Характеристика модели качества услуги, основанная на разрыве.  
Характеристика технического качество.  
Характеристика функционального качество.  
Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов.  
Условия повышения качества обслуживания клиентов.

Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей.  
 Особенности клиенториентированного подхода к обслуживанию.  
 Особенности индивидуального обслуживания как самостоятельного вида профессиональной деятельности.  
 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.  
 Основные задачи стандартов обслуживания клиентов.  
 Стандарты обслуживания населения в развитых странах (на примере конкретной страны).  
 Общие рекомендации использования своего влияния.  
 Теория о доминирующей модальности.  
 Типология потребителей и приемы обслуживания.  
 Психометрическая характеристика личности.  
 Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки.  
 Типы принятия решений о покупке.  
 Степень вовлеченности клиента.  
 Стратегия и тактика поведения специалиста.  
 Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.  
 Стилль обслуживания как выражение общности коллектива.

#### Типовые задания для экзамена (ПК-5)

1 1. Рассмотреть предложенную ситуацию и предложить приемы привлечения внимания клиента:

- Клиент заходит в Вашу турфирму уже не в первый раз, но ограничивается только просмотром каталогов.
- Рассмотреть предложенную ситуацию обслуживания в контактной зоне и обосновать стиль общения с конфликтной личностью:
- Клиент турфирмы (мужчина примерно 50 лет) просмотрел все каталоги, все рекламные проспекты, раскритиковал все предложенные варианты, обосновывая свои отказы негативной информацией, полученной от своих друзей и знакомых.

1 2. Найдите ошибку. Какой принцип не относится к принципам сервисной деятельности?

- Обязательность предложения
- Необязательность использования
- Эластичность сервиса
- Удобство сервиса
- Абсолютное совершенство
- Информационная отдача сервиса
- Разумная ценовая политика
- Гарантированное соответствие производства сервису.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-5	Использует на "отлично" нормативные документы в области управления физкультурно-спортивной организации, для продвижения и предоставления услуг физкультурно-



«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-5	Использует на "хорошо" нормативные документы в области управления физкультурно-спортивной организации, для продвижения и предоставления услуг физкультурно-
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-5	Использует на "удовлетворительно" нормативные документы в области управления физкультурно-спортивной организации, для продвижения и предоставления услуг физкультурно-
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-5	Не использует нормативные документы в области управления физкультурно-спортивной организации, для продвижения и предоставления услуг физкультурно-

## 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. Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. - 148 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологичес. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
3. 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>
4. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ.. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Ростов н/Д: МарТ, [Феникс], 2010. - 254 с.
5. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник. - Москва: Дашков и К, 2013. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html>
6. 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>

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. - 167 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>
2. Фурсов, В. А., Лазарева, Н. В., Калинин, И. В., Кудряшов, О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. - 148 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ. для студ. вузов. - Изд. 2-е, испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 319 с.

## 6.3 Иные источники:

1. . Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com> - <http://sbiblio.com>

## 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

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
3. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
4. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.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.