

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра "Сервис, туризм и торговое дело"

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«20» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.9 Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 - Туризм

Профиль/направленность/специализация: Организация и управление предприятиями
индустрии туризма и гостиничного хозяйства

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2019

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Сервис, туризм и торговое дело" «12» января 2021 г. Протокол № 5

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «20» января 2021 г. № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	29
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	31
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	32

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

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

- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

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
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
- С Проведение экскурсий - С/01.6 Разработка экскурсий - С/02.6 Проведение экскурсий	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Заочная (семестр)						
		2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8

1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности"		+						+					
2	Анимация в индустрии туризма				+						+			
3	Сервисная практика						+						+	
4	Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности		+						+					
5	Технология делового общения в индустрии гостеприимства			+						+				
6	Технология и организация операторских и агентских услуг		+						+					
7	Технология и организация туристской деятельности и гостиничного хозяйства	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8	Транспортное обслуживание туристов						+						+	

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения									
		Очная (семестр)					Заочная (семестр)				
		3	4	5	7	8	3	4	5	7	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности"	+					+				
2	Анимация в индустрии туризма			+					+		
3	Интернет технологии и реклама в индустрии гостеприимства					+					+
4	Сервисная практика				+					+	

5	Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности	+					+				
6	Технология делового общения в индустрии гостеприимства		+					+			
7	Технология и организация операторских и агентских услуг	+					+				

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм.

Дисциплина «Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса» изучается в 4 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)
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа	36	12
Лекции (Лекции)	18	6
Практические (Практ. раб.)	18	6
Самостоятельная работа (СР)	36	87
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	
4 семестр								
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	1	2	1	4	11	Собеседование; Подготовка электронной презентации
2	Виды и формы сервисной деятельности	2	1	4	1	4	12	Выполнение практических заданий; Тестирование

3	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	4	1	2	-	4	12	Опрос; Выполнение практических заданий
4	Классификация предприятий сервисного обслуживания	2	1	2	-	4	4	Выполнение практических заданий; Подготовка устных выступлений
5	Качество услуги как объект управления	2	-	2	1	6	12	научный доклад
6	Типология потребителей и приемы обслуживания	2	-	2	1	6	12	Тестирование; Собеседование
7	Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь	2	1	2	1	4	12	Выполнение практических заданий; Собеседование
8	Современные технологии в сервисной деятельности	2	1	2	1	4	12	Выполнение практических заданий; Опрос; Собеседование

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (ПК-4)

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 обществе.

Практическое занятие.

- 1 Теоретические подходы к понятию «сервисная деятельность».
- 2 Определение значения сервисной деятельности в инфраструктуре туристической индустрии.
- 3 Сервис как потребность.
- 4 Объективная и субъективная сторона в потребностях.
- 5 Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.
- 6 Основные подходы и принципы осуществления услуг.
- 7 Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.

Задания для самостоятельной работы.

1. 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.
2. 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-4)

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 социокультурных предприятий.
3. Раскройте особенности управления сервисными мероприятиями.

Тема 3. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности (ПК-4)

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. Модель принятия решения на покупку услуг.
2. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

3. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
4. Стилль обслуживания как выражение общности коллектива.
5. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

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-2)

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.

По объему деятельности можно выделить сервисные организации первичного типа, простые, повышенного типа и интегрированные.

Классификация по назначению и составу услуг.

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-2)

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.

Премия Деминга - японская награда за успешную разработку и применение методов управления качеством в масштабах всей компании. Национальная премия по качеству М. Болдриджа, критерии которой сформировали философию не только американского, но мирового бизнеса последних лет. Европейская премия по качеству - образец взаимовыгодного сотрудничества организаций Европы под эгидой Европейского фонда управления качеством.

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-2)

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.

- 1 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 тд.
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-4)

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.

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-2)

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 индустрии гостеприимства.

Практическое занятие.

1. Тенденции развития современного сервисного обслуживания клиентов.
2. Сфера бытового обслуживания клиентов.

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 индустрии гостеприимства.
4. Специфика формирования рынка услуг.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

4 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- 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	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.
		Подготовка электронн ой презентац ии	5	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <p>5 балла – 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;</p> <p>- 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;</p> <p>- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</p> <p>- 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.</p> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы;</p> <p>1 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;</p>

2.	Виды и формы сервисной деятельности	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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;</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов;</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>7-5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>4-3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>2-менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
3.	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
		Выполнение практических заданий	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>2 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.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
4.	Классификация предприятий сервисного обслуживания	Выполнение практических заданий	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>2 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.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

		Подготов ка устных выступле ний	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	Качество услуги как объект управления	научный доклад	5	<p>Доклад подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <p>5 балла – 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;</p> <p>- 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;</p> <p>- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</p> <p>- 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.</p> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы;</p> <p>1 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;</p>
6.	Типология потребителей и приемы обслуживания	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>7-5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>4-3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>2-менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
		Собеседование	2	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.

7.	Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь	Выполнение практических заданий	3	3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 2 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. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Собеседование	2	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.
8.	Современные технологии в сервисной деятельности	Выполнение практических заданий	3	3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 2 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. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Опрос	2	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.
		Собеседование	2	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.
9.	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
10.	Ответ на экзамене		30	10-17 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "удовлетворительно" ; 18-24 баллов- студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "хорошо"; 25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "отлично".

11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене	10	Провести подготовительную работу для подготовки докладов из журнала "Сервис plus", "Социологические исследования" (30-вопросов); Прохождение тестирования (30 вопросов) по всему курсу дисциплины (10 баллов)
12.	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

Выполнение практических заданий

Тема 2. Виды и формы сервисной деятельности

Задание № 1.

Проведите классификацию предприятий сферы сервиса, оказывающие услуги населению в г. Тамбове (области).

Задание № 2.

Проведите анализ работы предприятий сферы сервиса (согласно классификации из задания № 1), оказывающие услуги населению в г. Тамбове (области)

Задание № 3.

Перечислите достоинства и недостатки в работе предприятий сферы сервиса г. Тамбове (области)

Контрольные вопросы:

1. Какова роль предприятий сферы сервиса в экономической системе России?
2. Что такое сфера слуг?
3. Что такое современное предприятие сферы сервиса?

Приведите пример осязаемой и неосязаемой услуги.

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

1. Проведите сравнительный анализ профессионального поведения, социальной роли работника сервиса; Кодекса профессиональной этики, основные положения.
2. Изучите «Требования, предъявляемые к исполнению социальной роли в рамках профессионального поведения на предприятии сервиса».

Тема 4. Классификация предприятий сервисного обслуживания

Составьте классификацию качества услуг в сервисной деятельности и выделите их отличительные характеристики: базовое качество, требуемое качество, желаемое качество, относительное качество.

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

1. Разработайте требования к обслуживающему персоналу в индустрии сервиса.
2. Изучите современные требования к квалификации, поведению сотрудников сервиса.

Тема 8. Современные технологии в сервисной деятельности

Задание № 1.

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

Задание № 2.

Разработайте «памятки» культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

Контрольные вопросы:

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.

научный доклад

Тема 5. Качество услуги как объект управления

1. Модель качества услуг К. Гронруза.
2. Модель качества услуги, основанная на разрыве.
3. Техническое качество.
4. Функциональное качество.
5. Премия Деминга.
6. Национальная премия по качеству М. Болдриджа.
7. Европейская премия по качеству.

Опрос

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

- 1 Понятие «контактной зоны» и основные требования.
- 2 Культура общения работника контактной зоны с покупателем (заказчиком, гостем).
- 3 Законы, определяющие динамику психических процессов.
- 4 Этапы обслуживания клиента.
- 5 Основные причины жалоб клиентов.
- 6 Основные причины конфликтов между работниками сервиса и клиентами. Способы разрешения и устранения конфликтов.

Тема 8. Современные технологии в сервисной деятельности

- 1 Унифицированные действия персонала в сфере обслуживания сетевых компаний.
- 2 Понятие бренда и его узнаваемости за счет единообразия порядка предоставления услуг и качества обслуживания клиентов.
- 3 Рабочие процедуры.
- 4 Стандарты обслуживания.
- 5 Критерии стандартов.
- 6 Идеология обслуживания.

Подготовка устных выступлений

Тема 4. Классификация предприятий сервисного обслуживания

1. Структура общероссийского классификатора услуг населения ОК 002-93.
2. Какие группы включает классификатор ОК 002-93?

3. Проведите анализ структура и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека.

Подготовка электронной презентации

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

- 1 Тенденции развития современного сервиса.
- 2 Инновации как элемент технического прогресса сервисного предприятия.
- 3 Диверсификация как вид инновационного изменения.
- 4 Характеристика информационных технологий в ЖКХ.
- 5 Информационные технологии в сфере услуг.
- 6 Области применения информационных технологий в ЖКХ.
- 7 Проектирование процесса обслуживания в сервисной деятельности: характеристика и основные этапы.
- 8 Новые технологии в сфере услуг.
- 9 Области применения информационных технологий в ЖКХ.
- 10 Сервис и сервисные технологии в обществе.

Собеседование

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".
- 4 Виды потребностей.
- 5 Разумные потребности.
- 6 Классификация потребностей человека.
- 7 Научные теории о потребностях человека.
- 8 Сущность сервисной деятельности.
- 9 Особенности развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.
- 10 Особенности развития сервисной деятельности в индустриальном обществе.
- 11 Особенности развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.

Тема 6. Типология потребителей и приемы обслуживания

1. Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя.
2. Критерии типологии клиента.
3. Типологии Э. Роджерса.
4. Лояльность. Условия достижения лояльности. Виды лояльности. Поведенческая и воспринимаемая лояльность.
5. Типы лояльности: истинная, ложная, латентная, отсутствующая.
6. Статус лояльности и её измерение.
7. Программы лояльности и их эффективность.

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

- 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 Результаты мониторинга должны находить свое отражение в системе мотивации и являться основанием для доработки или корректировки стандартов.

5 Элементы системы.

Тема 8. Современные технологии в сервисной деятельности

- 1 Технологии обслуживания.
- 2 Профессиональное поведение персонала в сфере обслуживания сетевых компаний.
- 3 Понятие бренда. Рабочие процедуры.
- 4 Стандарты обслуживания.

Тестирование

Тема 2. Виды и формы сервисной деятельности

1. Сервисная деятельность – это:

2. Контактная зона – это:

3. Расстояние между потребителем и производителем в контактной зоне должно составлять:

- а) от 50см до 1м
- б) от 1м до 2м
- в) от 90см до 1м
- г) от 70см до 1м

4. Форма обслуживания – это:

- а) способ предоставления услуг потребителю
- б) стандарт обслуживания клиента
- в) качество обслуживания клиента
- г) нет верного варианта

5. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги:

- а) время обслуживания
- б) ресурсное время
- в) нормативное время
- г) нет верного варианта

6. Контактной зоной может считаться:

- а) цех по ремонту оборудования
- б) стойка администратора в гостинице
- в) строительная площадка
- г) нет верного варианта

7. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) политическое событие
- б) социальный статус
- в) мотив
- г) интерес

8. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) возраст

- б) культура
- в) род занятий, тип личности
- г) нет верного варианта

9. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Укажите расстояние социальной дистанции (формальные встречи в общественных местах):

- а) 120 - 400см
- б) 45 - 120 см
- в) 400 - 750см
- г) нет верного варианта

10. Под методами или формой обслуживания потребителей следует понимать:

- а) способ предоставления услуг заказчика
- б) правила и нормы поведения обслуживающего персонала
- в) самообслуживание
- г) нет верного варианта

11. Услуга – это:

- а) стандарты обслуживания клиента
- б) осязаемые действия, направленные на товар или человека
- в) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями
- г) нет верного варианта

12. Внешние факторы, влияющие на поведение покупателя:

- а) референтные группы
- б) комфорт
- в) престиж
- г) нет верного варианта

13. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба
- г) нет верного варианта

14. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий

- а) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку:
- б) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке
- в) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку
- г) нет верного варианта

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным
- б) формальным
- в) бесплатным

г) нет верного варианта

16. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса

- а) опрос, профессионализм, качество
- б) услуга, спрос, специалист
- в) деятельность, потребность и услуга
- г) нет верного варианта

17. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику
- б) предоставление информации клиенту
- в) оказание услуги клиенту
- г) нет верного варианта

18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей

- а) 0 – 45см
- б) 45 – 120 см
- в) 120 – 400 см
- г) нет верного варианта

19. Сфера обслуживания населения – это:

- а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
- б) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
- в) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги
- г) нет верного варианта

Тема 6. Типология потребителей и приемы обслуживания

Выберите один или несколько верных вариантов, при отсутствии вариантов впишите свой ответ.

1. Сервисная деятельность – это:

2. Нужда в чем-либо, зависящая от культурного уровня и индивидуальности человека – это:

- а) потребность
- б) услуга
- в) деятельность
- г) сервис

3. Услуга – это:

3. Важнейшие характеристики услуг:

4. Понимание сущности сервисной деятельности связано с такими понятиями как:

- а) сервис, услуга

- б) потребность
- в) деятельность
- г) все варианты

5. Развитие рынка услуг ориентировано на:

- а) систему удовлетворения потребностей
- б) внедрение IT-технологий
- в) массовость потребления предоставляемых услуг
- г) на население в возрасте от 15 до 40 лет

6. Под качеством услуги понимается:

- а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик
- б) потребительская оценка
- в) способность объективно оценить полезность услуги
- г) нет верного варианта

7. Уровни качества услуги:

- а) высший, средний, низший
- б) макроуровень, микроуровень
- в) первый, второй, третий
- г) международный, региональный, национальный

8. Особая разновидность безопасности в сфере услуг связана с:

- а) здоровьем, физическим состоянием, внешним видом клиента
- б) уровнем осведомленности клиента об оказываемых услугах
- в) политическим строем страны
- г) нет верного варианта

9. Романович В.К. рассматривала сервисную деятельность как

- а) вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг
- б) хозяйственный механизм удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей
- в) активность людей, выступающих в специфических взаимодействиях по реализации различных услуг
- г) область человеческих взаимоотношений, где формируется особый стиль в удовлетворении потребностей

10. Свойства услуг можно разделить на:

- а) производственные, функциональные, потребительские
- б) производственные, непроизводственные
- в) осязаемые, неосязаемые
- г) по направленности (на тело человека, на сознание человека и т.д.)

11. Важные характеристики услуг пассажирского транспорта:

- а) скорость и точность движения
- б) марка транспорта
- в) соблюдение технологических правил
- г) ответственность за маршрутные дороги

12. Какие аспекты результатов услуги оценивает потребитель?

- а) функционально-практические
- б) производственно-физические
- в) экономические
- г) все варианты верны

13. Что выступает нормативным условием обеспечения качества, безопасности и конкурентоспособности услуг:

- а) стандартизация
- б) сертификация
- в) лицензирование
- г) маркировка

14. Какие свойства услуги для потребителя наиболее важны, и которые тестирует он сам?

- а) потребительские свойства
- б) производственные
- в) функциональные
- г) все перечисленные

15. Покупательская оценка качества услуг:

- а) учет производственно-физических показателей
- б) субъект оценки потребностей
- в) учет производственно-физических показателей и субъект оценки потребностей
- г) нет верного варианта

16. Какая часть полностью удовлетворенных клиентов качеством услуг (от общего числа всех клиентов) считается благоприятной с точки зрения стандартов качества в данной сервисной организации?

- а) 25-30%
- б) 50-70%
- в) 10-15%
- г) 80-85%

17. Гарантийный сервис:

- а) всегда бесплатный
- б) всегда платный
- в) выбирается потребителем
- г) нет верного ответа

18. Качество услуги основывается на:

- а) экономической составляющей
- б) нормативно-правовой базе
- в) экономической составляющей и нормативно-правовой базе
- г) нет верного варианта

19. Назовите свойства, которые создаются в процессе производства и приобретают ярко выраженный материально-ресурсный технико-технологический характер

- а) производственные
- б) функциональные

- в) потребительские
- г) качественные

20. Перечислите свойства услуги:

Выберите один или несколько верных вариантов, при отсутствии вариантов впишите свой ответ.

1. Сервисная деятельность – это:

2. Нужда в чем-либо, зависящая от культурного уровня и индивидуальности человека – это:

- а) потребность
- б) услуга
- в) деятельность
- г) сервис

3. Услуга – это:

3. Важнейшие характеристики услуг:

4. Понимание сущности сервисной деятельности связано с такими понятиями как:

- а) сервис, услуга
- б) потребность
- в) деятельность
- г) все варианты

5. Развитие рынка услуг ориентировано на:

- а) систему удовлетворения потребностей
- б) внедрение IT-технологий
- в) массовость потребления предоставляемых услуг
- г) на население в возрасте от 15 до 40 лет

6. Под качеством услуги понимается:

- а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик
- б) потребительская оценка
- в) способность объективно оценить полезность услуги
- г) нет верного варианта

7. Уровни качества услуги:

- а) высший, средний, низший
- б) макроуровень, микроуровень
- в) первый, второй, третий
- г) международный, региональный, национальный

8. Особая разновидность безопасности в сфере услуг связана с:

- а) здоровьем, физическим состоянием, внешним видом клиента
- б) уровнем осведомленности клиента об оказываемых услугах
- в) политическим строем страны
- г) нет верного варианта

9. Романович В.К. рассматривала сервисную деятельность как

- а) вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг
- б) хозяйственный механизм удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей
- в) активность людей, выступающих в специфических взаимодействиях по реализации различных услуг
- г) область человеческих взаимоотношений, где формируется особый стиль в удовлетворении потребностей

10. Свойства услуг можно разделить на:

- а) производственные, функциональные, потребительские
- б) производственные, непроизводственные
- в) осязаемые, неосязаемые
- г) по направленности (на тело человека, на сознание человека и т.д.)

11. Важные характеристики услуг пассажирского транспорта:

- а) скорость и точность движения
- б) марка транспорта
- в) соблюдение технологических правил
- г) ответственность за маршрутные дороги

12. Какие аспекты результатов услуги оценивает потребитель?

- а) функционально-практические
- б) производственно-физические
- в) экономические
- г) все варианты верны

13. Что выступает нормативным условием обеспечения качества, безопасности и конкурентоспособности услуг:

- а) стандартизация
- б) сертификация
- в) лицензирование
- г) маркировка

14. Какие свойства услуги для потребителя наиболее важны, и которые тестирует он сам?

- а) потребительские свойства
- б) производственные
- в) функциональные
- г) все перечисленные

15. Покупательская оценка качества услуг:

- а) учет производственно-физических показателей
- б) субъект оценки потребностей

- в) учет производственно-физических показателей и субъект оценки потребностей
- г) нет верного варианта

16. Какая часть полностью удовлетворенных клиентов качеством услуг (от общего числа всех клиентов) считается благоприятной с точки зрения стандартов качества в данной сервисной организации?

- а) 25-30%
- б) 50-70%
- в) 10-15%
- г) 80-85%

17. Гарантийный сервис:

- а) всегда бесплатный
- б) всегда платный
- в) выбирается потребителем
- г) нет верного ответа

18. Качество услуги основывается на:

- а) экономической составляющей
- б) нормативно-правовой базе
- в) экономической составляющей и нормативно-правовой базе
- г) нет верного варианта

19. Назовите свойства, которые создаются в процессе производства и приобретают ярко выраженный материально-ресурсный технико-технологический характер

- а) производственные
- б) функциональные
- в) потребительские
- г) качественные

20. Перечислите свойства услуги:

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-2, ПК-4)

- 1 Особенности развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.
- 2 Особенности развития сервисной деятельности в индустриальном обществе.
- 3 Особенности развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.
- 4 Особенности развития общества в «информационном обществе».
- 5 Понятие услуг и его рынок.
- 6 Характеристика методика измерения качества SERVQUAL,
- 7 Характеристика методика измерения метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (mystery shopping).
- 8 Характеристика модели качества услуг К. Гронруза.
- 9 Характеристика модели качества услуги, основанная на разрыве.
- 10 Характеристика технического качество.
- 11 Характеристика функционального качество.
- 12 Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов.

- 13 Условия повышения качества обслуживания клиентов.
- 14 Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей.
- 15 Особенности клиенториентированного подхода к обслуживанию.
- 16 Особенности индивидуального обслуживания как самостоятельного вида профессиональной деятельности.
- 17 Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный.
- 18 Последовательность действий при внедрении норм и стандартов.
- 19 Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса. Методы преодоления препятствий.
- 20 Внутренний PR идеологии отличного сервиса.
- 21 Обучение сотрудников фронт-офиса. Разработка проектов внедрения систем.
- 22 Основные задачи стандартов обслуживания клиентов.
- 23 Стандарты обслуживания населения в развитых странах (на примере конкретной страны).
- 24 Общие рекомендации использования своего влияния.
- 25 Теория о доминирующей модальности.
- 26 Типология потребителей и приемы обслуживания.
- 27 Психометрическая характеристика личности.
- 28 Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки.
- 29 Типы принятия решений о покупке.
- 30 Степень вовлеченности клиента.
- 31 Стратегия и тактика поведения специалиста.
- 32 Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
- 33 Стиль обслуживания как выражение общности коллектива.

Типовые задания для экзамена (ПК-2, ПК-4)

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.
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.
3. Разработайте стандарт обслуживания потребителей для ЖКХ.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-2	Демонстрирует высокий уровень знания и понимания процесса формирования туристского продукта на основе инновационных технологий, демонстрирует знания клиентоориентированных технологий процесса обслуживания. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано. Отвечает полно на поставленные вопросы.
	ПК-4	Демонстрирует высокий уровень знаний технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано. Отвечает полно на поставленные вопросы.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-2	Демонстрирует хороший уровень знания и понимания процесса формирования туристского продукта на основе инновационных технологий, демонстрирует знания клиентоориентированных технологий процесса обслуживания. Применяет полученные знания в практической деятельности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.
	ПК-4	Демонстрирует хороший уровень знаний технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано. Отвечает на поставленные вопросы.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-2	Демонстрирует слабый уровень знаний процесса обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий. Слабо применяет полученные знания в практической деятельности. Слабо владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответ не всегда логично выстроен, материал излагается без применения научной терминологии.
	ПК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий. Ответ не всегда логично выстроен, материал излагается без применения научной терминологии.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-2	Демонстрирует отсутствие знаний и понимание основ по организации туристской деятельности. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Не может применить полученные знания в профессиональной деятельности. На вопросы ответить не может.
	ПК-4	Демонстрирует отсутствие знаний технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Не может применить полученные знания в профессиональной деятельности. На вопросы ответить не может.

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. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ. для студ. вузов. - Изд. 2-е, испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
2. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

6.2 Дополнительная литература:

1. 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>
2. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ.. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Ростов н/Д: МарТ, [Феникс], 2010. - 254 с.
3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2010. - 304 с.
4. 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>

5. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
6. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций. - 2024-01-18; Сервисная деятельность. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 64 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
7. Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 40 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>
8. 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>
9. 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>
10. Назаркина, В. А., Стребкова, Л. Н. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность (схемы и таблицы). - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015. - 104 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/91518.html>
11. 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>
12. Штейнгольц Б. И. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. - 130 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
13. 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>

6.3 Иные источники:

1. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
2. Справочно-информационный портал Sociosite - www.sociosite.net
3. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
4. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.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:

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Альт-Инвест сумм

7-Zip 9.20

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

CorelDRAW Graphics Suite X3

IBM SPSS Statistics 20

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

LibreOffice

Skype

Adobe Photoshop CS3

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Операционная система "Альт Образование"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>

2. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

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

Электронная информационно-образовательная среда

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.