

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

_____ М.О. Тяпкин

Сервисная деятельность
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Историко-культурного наследия и туризма
Учебный план	СКСиТ43.03.01_2024.plx 43.03.01 Сервис
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 2
аудиторные занятия	48	
самостоятельная работа	31	
часов на контроль	27	

Программу составил(и):
к.э.н., Ст.преп., Копытский В.И. _____

Рабочая программа дисциплины
Сервисная деятельность

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана 43.03.01 Сервис (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Историко-культурного наследия и туризма

Протокол № 7 от 26.02.2024 г.
Срок действия программы: 2024-2029 уч.г.
Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Неделя	20 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
Контроль самостоятельной работы	2	2	2	2
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	31	31	31	31
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	108	108	108	108

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.
1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	- изучение теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия, история развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.
1.2.2	- раскрыть методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности
1.2.3	- охарактеризовать сервисную деятельность как составную часть экономики, государства, общества, культуры.
1.2.4	- проанализировать организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.
1.2.5	- систематизировать технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.
1.2.6	- провести анализ современного состояния и выявить перспективные направления совершенствования сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы туризма и гостеприимства
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме
2.2.2	Инновации в сервисе и туризме
2.2.3	Системный анализ в сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов	
ПК-2.2: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	
ПК-1.1: Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий	
ПК-1.2: Организует продажу туристского продукта и сервисных услуг	
ПК-1.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные стандарты качества в сфере сервиса
3.1.2	законодательные и нормативно-правовые документы, основные этические ограничения, принятые в обществе, основные понятия, методы выработки принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, методы выбора оптимального решения задач.
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.
3.2.2	формулировать перечень взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, в том числе с использованием сервисных возможностей, соответствующих информационных (справочных правовых) систем.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса

3.3.2	навыками определения ожидаемых результатов решения задач и разрабатывает различные виды планов по реализации проектов учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, осуществлять поиск оптимальных способов решения поставленных задач, с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
3.3.3	навыками решения задач, выбирая оптимальный способ ее решения, оценивая вероятные риски и ограничения в выборе решения поставленных задач

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1.				
1.1	Введение. Роль сервисной деятельности в жизни современного общества. Структура и содержание дисциплины. /Лек/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.2	Роль и значение сервиса в мире /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.3	Исторические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. /Лек/	2	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.4	История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.5	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. Анализ основных этапов обслуживания История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. /Ср/	2	0	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.6	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Лек/	2	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.7	Классификация услуг и сервисной деятельности /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.8	Иерархия потребностей /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.9	Психология процесса обслуживания потребителей /Лек/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.10	Контактная зона /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.11	Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры /Ср/	2	5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.12	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал /Лек/	2	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2

1.13	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.14	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал /Ср/	2	5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.15	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура. /Лек/	2	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.16	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура. /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.17	Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура. /Ср/	2	5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.18	Конфликты в обслуживании туристов и способы их разрешения /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.19	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.20	Характеристика досуговых услуг /Лек/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.21	Исследование рынка образовательных услуг г. Барнаула /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.22	Групповой проект инновационной услуги в туризме /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.23	Услуги гостиничного сервиса /Ср/	2	5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.24	Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности /Ср/	2	5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.25	Внешние факторы, влияющие на поведение в туризме /Лек/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.26	Анализ основных и дополнительных услуг в индустрии размещения г. Барнаула /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
1.27	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса /Ср/	2	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2

1.28	/Экзамен/	2	27	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2
------	-----------	---	----	------------------------------------	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

ПК-2.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов
 ПК-2.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов
 ПК-1.1: Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий
 ПК-1.1: Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий
 ПК-1.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов

Вопросы к экзамену
 Реферат
 Дискуссия
 Эссе
 Вопросы для самоконтроля
 Тестовые задания

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

ПК-2.1, ПК-2.1, ПК-1.1, ПК-1.1, ПК-1.3
 Вопросы к экзамену - 20б.
 Реферат - 10 б.
 Дискуссия - 10б.
 Эссе - 25б.
 Вопросы для самоконтроля - 5 б.
 Тестовые задания - 30 б.

5.3. Формы контроля и оценочные средства

Экзаменационные вопросы по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Теория постиндустриального общества.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Эволюция понятия «товар».
7. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
8. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
11. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
12. Система сервисных операций.
13. Система предоставления услуг.
14. Система маркетинга услуг.
15. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
16. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
17. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
18. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
19. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
20. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
21. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
22. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
23. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
24. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
25. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
26. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
27. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
28. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
29. Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
30. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
31. Информационные технологии в сфере услуг.

32. Области применения новых технологий в сфере услуг.
33. Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
34. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.
35. Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
36. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
37. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
38. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

Примерная тематика рефератов

1. Сервис как общественное и экономическое явление.
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
3. Структура и виды сервисной деятельности.
4. Основные правила обслуживания населения.
5. Качество услуг и обслуживание
6. Этика и психология сервисной деятельности.
7. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
8. Функции сферы услуг.
9. Структура сферы услуг.
10. Классификации типов и видов услуг.
11. Эволюция понятия «товар».
12. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
13. Модель ценности услуги.
14. Классификации клиентов и их потребности.
15. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
16. Понятие «сервисное общество».
17. Определение ценности услуги.
18. Определение потребительской среды в сфере услуг.
19. Методы определения показателей качества оказания услуг.
20. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
21. Разработка и создание новых услуг.
22. Жизненный цикл услуги.
23. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
24. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
25. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

При выполнении реферата студенты используют конкретные статистические показатели, характеризующие развитие и динамику сферы услуг РФ и Алтайского края.

Примерная тематика эссе

Подготовка, написание и защита эссе по дисциплине «Сервисная деятельность»

Студенты готовят эссе по теме «Роль и значение сервисной деятельности в обществе, экономике, государстве, для человека: современное состояние, проблемы».

1. Выполнение эссе на тему «Сервисная деятельность в современной жизни».
2. Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы сервисной деятельности в экономике страны, региона».
3. Подготовьте эссе на тему: «Состояние сервисной деятельности и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».
4. Подготовьте эссе на тему: «Сервис и инновации: возможности и ограничения».

В эссе используются статьи актуальные по данной тематике российских авторов («Сервис plus», «Менеджмент в России и за рубежом», «Статистика» и др.).

Статьи для анализа

Эссе сдаётся преподавателю не позднее начала второго модуля. Объём эссе должен быть от 5 до 10 страниц компьютерного текста шрифтом 14с интервалом до 1,5 и должен представлять собой целостное раскрытие поставленной темы. Правила оформления - общепринятые, т.е. должны быть указаны источники информации, список использованной литературы и т.д. При выполнении эссе студенты используют конкретные статистические показатели, характеризующие развитие и динамику социокультурного сервиса и туризма РФ и Алтайского края.

Подготовиться к дискуссии по вопросам

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
2. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
3. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в России?

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Определите свойства услуги как товара.
2. Назовите три уровня товара (согласно Ф. Котлеру) и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» товару.
3. Назовите основные характеристики услуг.

4. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?
5. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
6. О какой характеристике услуг идет речь в следующем примере? Служащий банка способен обслужить 20 клиентов в час. В период с 10 до 11 часов нет клиентов, в следующем час к нему собралась очередь в 40 человек.
7. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
2. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.
3. Одни клиенты останавливаются в различных гостиницах, другие – предпочитают отели одной той же гостиничной сети, некоторые – только в полюбившихся гостиницах. Как вы можете объяснить эти ситуации?
4. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?
5. В чем особенности поведения потребителей деловых услуг?

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Определите основное содержание SERVUCTION модели.
2. Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».
3. Что представляет собой система маркетинга услуг?
4. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?
5. В чем состоит особенность предоставления услуг через электронные каналы?
6. Какие средства и инструменты используются компаниями для достижения желаемых изменений целевого рынка?
7. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
8. В чем особенность модели, построенной на разделении услуги на различные по своей природе компоненты?
9. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?

Примеры тестовых заданий

Тесты

1. Наиболее общее значение понятия сервис — это:
 - а) система гарантий потребителю,
 - б) обслуживание покупателя,
 - в) предоставление разного рода услуг,
 - г) фирменное обслуживание техники,
 - д) производство услуг.
2. По функциональному назначению занятия в тренажерном зале при гостинице — это услуга:
 - а) спортивная,
 - б) индивидуальная,
 - в) групповая,
 - г) материально-техническая,
 - д) социально-культурная.
3. По функциональному назначению разработка рекламы — это услуга:
 - а) творческая,
 - б) художественная,
 - в) ценностно-ориентационная,
 - г) социально-культурная,
 - д) экономическая.
4. По функциональному назначению справка о расписании движения электропоездов — это услуга:
 - а) платная,
 - б) социальная,
 - в) индивидуальная,
 - г) транспортно-техническая,
 - д) социально-культурная.
10. Установленные характеристики услуги фиксируются:
 - а) в методических указаниях,
 - б) инструктивных письмах,
 - в) эскизном проекте,
 - г) техническом документе на услугу
11. Выделение видов деятельности, выполнявших различные социальные функции, получило в науке название:
 - а) общественное поручение,
 - б) выход на рынок услуг,
 - в) социальная инновация,
 - г) разделение труда,

- д) классификация услуг.
12. Разновидность услуг, связанных с поддержанием нормальной жизнедеятельности потребителя, относят к услугам:
- а) спортивным,
 - б) платным,
 - в) физиологическим,
 - г) социально-культурным,
 - д) тренировочным.
- е) материально-техническим.
13. Разновидность услуг, связанная с удовлетворением духовных, интеллектуальных потребностей, называют услугами:
- а) материальными,
 - б) нравственными,
 - в) морально-этическими,
 - г) социально-культурными,
 - д) бытовыми.
14. Определенный класс услуг выделяется по признаку:
- а) энергичности,
 - б) осязаемости,
 - в) универсальности,
 - г) отзывчивости,
 - д) активности.
5. Обеспечение свободы выбора товаров и услуг — это:
- а) принцип,
 - б) объект,
 - в) предмет,
 - г) тема,
 - д) ведущая идея современного сервиса.
15. Открытое в 1852 г. в Петербурге сервисное учреждение для выдачи справок населению называлось:
- а) адресный стол,
 - б) справочная служба,
 - в) справочное место,
 - г) справочное бюро,
 - д) справочное агентство.

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

Удовл. Пороговый уровень: частично осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов, не в полном объеме осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов, с затруднениями выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий, в целом выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий, ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов

Хорошо. Базовый уровень: в целом осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов, на должном уровне проводит мероприятия по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов, выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий, выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий, ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов

Отлично. Высокий уровень: на высоком уровне осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов, осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов, выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий, выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий, ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
ЛП.1	Л. Л. Руденко	Сервисная деятельность: учебное пособие — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021 — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html	9999

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.2	Фурсов В. А., Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов	Сервисная деятельность: учебное пособие для бакалавров — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015 — URL: http://www.iprbookshop.ru/63244.html	9999
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	О. Т. Лойко	Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов — М. : Академия, 2008	21
Л2.2	В. Ф. Буйленко	Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007 — URL: http://www.iprbookshop.ru/9585	9999
Л2.3	Горно-Алтайский государственный университет ; [сост. А. Н. Пипиекова]	Организация досуга туристов: учебное пособие для студентов СПО — Горно-Алтайск : РИО ГАГУ, 2013 — URL: https://icdlib.nspu.ru/catalog/details/icdlib/855018/	9999
Л2.4	В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова	Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015 — URL: https://www.iprbookshop.ru/91518.html	9999
Л2.5	В. Ф. Буйленко	Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006 — URL: http://www.iprbookshop.ru/9581	9999
Л2.6	Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2019 — URL: https://www.iprbookshop.ru/83145.html	9999
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Федеральное агентство по туризму		
Э2	Российский союз туриндустрии		
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
6.3.1.1	1. Пакет MicrosoftOffice.		
6.3.1.2	2. Пакет LibreOffice.		
6.3.1.3	3. Пакет OpenOffice.org.		
6.3.1.4	4. Операционная система семейства Windows.		
6.3.1.5	5. Операционная система Linux.		
6.3.1.6	6. Интернет браузер.		
6.3.1.7	7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.		
6.3.1.8	8. Медиапроигрыватель.		
6.3.1.9	9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
6.3.2.1	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина		
6.3.2.2	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань		
6.3.2.3	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека		
6.3.2.4	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН		
6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет		
6.3.2.6	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека		
6.3.2.7	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека		
6.3.2.8	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа		
6.3.2.9	Гарант: информационное-правовое обеспечение		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
-----	---

7.2	2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.3	3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.4	4. Аудио, -видеоаппаратура.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Особенность курса заключается в том, что помимо достаточно сложного теоретического материала студент должен получить навыки практической деятельности в сфере туристско-рекреационного проектирования. Самостоятельная работа по дисциплине предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем курса, определенных программой. Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: выполнение практических заданий; самоподготовка по вопросам; подготовка к зачету.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине. Учебники и учебные пособия также служат путеводителями по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определенных научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая их функция состоит в том, что они очерчивают некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие. В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость лекций и оценивается результативность студентов в выполнении практических заданий, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов. По окончании изучения дисциплины проводится зачет.

Вопросы, выносимые на зачет, должны служить постоянными ориентирами при организации самостоятельной работы. Таким образом, усвоение учебного предмета в процессе самостоятельного изучения учебной и научной литературы является и подготовкой к зачету, а сам зачет становится формой проверки качества всего процесса самостоятельной учебной деятельности студента.

Студент, показавший высокий уровень владения знаниями, умениями и навыками по предложенному вопросу, считается успешно освоившим учебный курс. В случае большого количества затруднений, при раскрытии предложенного на зачете вопроса, студенту предлагается повторная подготовка и перезачет.

Для успешного овладения курсом необходимо выполнять следующие требования:

- 1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения;
- 2) все рассматриваемые на лекционных занятиях вопросы обязательно фиксировать в письменном или электронном виде и сохраняться до окончания обучения в вузе;
- 3) обязательно выполнять все самостоятельные практические задания;
- 4) проявлять активность на лекционных занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы. При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.