

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Технологии сервисной деятельности» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Технологии сервисной деятельности» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Чумаченко Г.В.

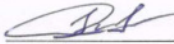
Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины «Технологии сервисной деятельности» для направления подготовки 43.03.01 Сервис, является формирование системы научных, профессиональных знаний и навыков в области техники и технологий сервисной деятельности.

Задачи:

рассмотреть истории развития сервиса и видов сервисной деятельности;
раскрыть принципы классификации услуг и их характеристики;

изучить теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности;

изучить качество, безопасность, культуру, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы технологии сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Технологии сервисной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.05).

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин бакалаврской подготовки «Основы отраслевых знаний», «Функционирование и развитие систем сервиса», «Информационные системы и технологии в экономике услуг» и служит основой для освоения дисциплин «Технологии продвижения брендов в цифровой среде», «Технологии и системы искусственного интеллекта», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности» и «Сервисная практика».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
ПК-3. Способен к использованию современных информационных технологий для оптимизации и автоматизации бизнес-процессов в сфере услуг	ПК-3.4. Способен внедрять передовые технологии для улучшения качества и эффективности предоставляемых услуг	Знать: типы материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса Уметь: осуществлять выбор необходимых ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса Владеть: навыками использования материальных ресурсов и оборудования в технологических цепочках осуществления сервисной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
3 семестр			
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	Отсутствует	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	54	–	10
Лекции	36	–	6
Семинарские занятия	–	–	–
Практические занятия	18	–	4
Лабораторные работы	–	–	–
Курсовая работа (курсовой проект)	–	–	–
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	–	–	–
Самостоятельная работа студента (всего)	54	–	98
Форма аттестации	зачет	–	зачет
4 семестр			
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	–	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	54	–	18
Лекции	36	–	10
Семинарские занятия	–	–	–
Практические занятия	18	–	8
Лабораторные работы	–	–	–
Курсовая работа (курсовой проект)	27	–	24
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	–	–	–
Самостоятельная работа студента (всего)	27	–	66
Форма аттестации	экзамен	–	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 3

Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Определение «сервиса» и «сервисной деятельности». Циклы индустриального развития и увеличение роли сферы услуг в современной экономике. Понятия «непроизводственная сфера», «нематериальная сфера экономики», «духовное производство». Предпосылки

развития сервисной деятельности. Сервис в современной экономической системе. Законы Энгеля.

Тема 2. Факторы возникновения и развития сервисной деятельности. Факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности: природно-климатический, национально-демографический, политический и культурный факторы. Основные тенденции роста сферы услуг: экономические, социальные, информационно-технологические, политико-правовые, культурно-ценностные тенденции. «Ускорители» развития современного рынка. НТР и ее последствия.

Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Определение потребности. Структура потребности: нужда, желание, спрос. Классификация потребностей. Взаимосвязь понятий ценности, стоимости (цены) и потребительского удовлетворения. Соотношение ожидания и удовлетворения. Виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

Тема 4. Сущность услуг и их классификации. Анализ дефиниций термина «услуга». Услуга как результат сервисной деятельности. Разновидности услуг и их характеристика. Свойства услуги и отличия ее от товара. Классификационная модель услуги.

Тема 5. История развития сервисной деятельности в России. Гость и понятие «гостеприимства». Традиции гостеприимства. Этапы развития сервисной деятельности в России. Особенности организации и развития услуг в советской экономике. «Производительный» и «непроизводительный» труд в сервисной деятельности. Проблемы перехода от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Современные концепции предоставления услуг: системный подход, функциональный подход, ситуационный подход. Маркетинг услуг.

Тема 6. Правовое регулирование сервисной деятельности в России. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих сервисную деятельность в России. Федеральные законы, регулирующие сервисную деятельность в России. ФЗ «О защите прав потребителей». Отраслевые стандарты. Правила оказания услуг в России. Стандартизация, сертификация и лицензирование как формы правового регулирования сервисной деятельности. Понятие «стандартизации» и «стандарта». Функции стандартизации. Виды стандартов. Стандарты сервисной деятельности в мире и в России. Понятие, функции и формы «сертификации». Этапы сертификации. Виды сертификатов. Регулирование процесса действия

сертификата. Понятие «лицензирования» и «лицензии». Виды лицензируемых видов сервисной деятельности в России.

Тема 7. Система сервиса на предприятии. Виды сервиса. Понятие «системы сервиса». Структура системы сервиса на предприятии. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы гарантийного обслуживания. Виды сервиса по времени осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис.

Тема 8. Теория организации обслуживания. Формы организации системы сервиса. Структура службы сервиса. Этапы развития службы сервиса. Функции сервис-центра. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы осуществления сервисной деятельности.

Тема 9. Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис. Определение потребительской среды в сфере услуг. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Программы обучения клиента. Основные правила составления коммерческого предложения. Обслуживание во время продаж. Демонстрация товара. Организация и проведение презентаций.

Семестр 4.

Тема 10. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Процесс личной продажи. Методы личных продаж. Представление продукта. Модель «AIDA». Преодоление возможных возражений клиента. Завершение процесса продажи и установление следующего контакта с клиентом. Оценка эффективности работы с клиентом. Работа с рекламациями. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 11. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание. Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития сферы услуг. Назначение технического обслуживания и ремонта. Политика технического обслуживания. Предупреждающий подход. Принципы технического обслуживания. Понятия «единое техобслуживание» и «комплектный контракт». Критерии выбора производителя при приобретении услуги. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления.

Тема 12. Жизненный цикл услуги. Концепция жизненного цикла услуги. Этапы жизненного цикла услуги: этап внедрения, этап роста, этап зрелости, этап спада. Особенности сервисной деятельности на этапах жизненного цикла услуг. Управление жизненным циклом услуги.

Тема 13. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания. Понятие «технология». Виды технологий. Технология как конкурентное преимущество. Области применения новых технологий в сфере услуг. Информационные технологии в сфере услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Принципы и инструменты процесса разработки услуг. Структура процесса разработки услуг.

Тема 14. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности. Техника SABONE как модель выявления потребностей клиента и модель ПРОКК. Типы вопросов клиенту для выявления его истинных потребностей. Формирование потребностей клиента. Типы клиентов и методы работы с ними. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия потребителя и продавца: диаграммное проектирование, точки соприкосновения, потребительский сценарий, реинжиниринг.

Тема 15. Конкурентоспособность услуг на рынке. Понятие «конкурентное преимущество» и «конкурентоспособность». Основные факторы конкурентной среды. Модель М. Портера. Конкурентная карта рынка. Сегментация потребителей. Выявление целевого сегмента рынка. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Стратегии и принципы дифференциации услуг.

Тема 16. Качество обслуживания и производительность. Понятие и виды качества. Показатели качества услуги. Методы определения величины показателей качества. Модель качества услуг. Производительность труда в сфере услуг. Внутреннее обслуживание организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатации объектов инфраструктуры.

Тема 17. Управление снижением затрат в сервисной деятельности. Определение понятий «затраты» и «издержки». Виды затрат и издержек сервисной организации. Задачи управления затратами. Принципы управления затратами. Методы управления затратами. Резервы снижения себестоимости. Факторы, влияющие на формирование издержек. Подходы к управлению затратами.

Тема 18. Особенности ценообразования в сфере услуг. Цели ценообразования. Виды цен в сфере услуг. Функции цены на рынке услуг. Стратегии ценообразования. Выбор метода ценообразования и расчет

исходной цены. Маржинальный анализ как инструмент оптимизации ценовой политики. Анализ цен и услуг конкурентов. Психология восприятия цены. Дискриминационное ценообразование.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
3 семестр				
1.	Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений..	4	Отсутствует	1
2.	Факторы возникновения и развития сервисной деятельности.	4		
3.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Определение потребности.	4	—	1
4.	Сущность услуг и их классификации. Анализ дефиниций термина «услуга»..	4	—	
5.	История развития сервисной деятельности в России.	4	—	1
6.	Правовое регулирование сервисной деятельности в России.	4	—	
7.	Система сервиса на предприятии.	4	—	1
8.	Теория организации обслуживания	4	—	1
9.	Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис.	4	—	1
Итого:		36	—	6
4 семестр				
10.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж...	4	—	2
11.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание.	4		
12..	Жизненный цикл услуги..	4	—	2
13..	Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	4		
14..	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности	4	—	2
15..	Конкурентоспособность услуг на рынке..	4		
16..	Качество обслуживания и производительность.	4	—	2
17..	Управление снижением затрат в сервисной деятельности.	4	—	1
18..	Особенности ценообразования в сфере услуг..	4	—	1

Итого:	36	–	10
---------------	-----------	----------	-----------

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
3 семестр				
1.	Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений..	2	Отсутствует	1
2.	Факторы возникновения и развития сервисной деятельности.	2		
3.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Определение потребности.	2	—	1
4.	Сущность услуг и их классификации. Анализ дефиниций термина «услуга»..	2	—	
5.	История развития сервисной деятельности в России.	2	—	1
6.	Правовое регулирование сервисной деятельности в России.	2	—	
7.	Система сервиса на предприятии.	2	—	1
8.	Теория организации обслуживания	2	—	
9.	Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис.	2	—	
Итого:		18	—	4
4 семестр				
10.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж...	4	—	2
11.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание.	4		
12..	Жизненный цикл услуги..	4	—	2
13..	Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	4	—	
14..	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности	4	—	2
15..	Конкурентоспособность услуг на рынке..	4	—	
16..	Качество обслуживания и производительность.	4	—	2 1 1
17..	Управление снижением затрат в сервисной деятельности.	4	—	
18..	Особенности ценообразования в сфере услуг..	4	—	
Итого:		36	—	10

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
3 семестр					
1.	Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений..	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	Отсутствует	10
2.	Факторы возникновения и развития сервисной деятельности.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
3.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Определение потребности.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
4.	Сущность услуг и их классификации. Анализ дефиниций термина «услуга»..	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
5.	История развития сервисной деятельности в России.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
6.	Правовое регулирование сервисной деятельности в России.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11

		занятиям, контролю знаний и умений.			
7.	Система сервиса на предприятии.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
8.	Теория организации обслуживания	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
9.	Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
Итого:			54	—	98
4 семестр					
10.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж...	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	10
11.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
12.	Жизненный цикл услуги..	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11

13.	Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
14.	Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
15.	Конкурентоспособность услуг на рынке..	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
16.	Качество обслуживания и производительность.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
17.	Управление снижением затрат в сервисной деятельности.	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
18.	Особенности ценообразования в сфере услуг..	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	—	11
Итого:			54	—	98

4.7. Курсовые работы.

Темы курсовых работ:

1. Сервисная деятельность в условиях рыночных отношений.
2. Номенклатур требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса.
4. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
5. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
6. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
7. Культура обслуживания как показатель качества.
8. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
9. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
10. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
11. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
12. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
13. Особенности организации послепродажного обслуживания.
14. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
15. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
16. Специфика услуг и обслуживания управления недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой
17. Современные тенденции развития ЖКХ.
18. Тенденции развития услуг ЖКХ в России и за рубежом.
19. Тенденции современного сервиса
20. Типы организационных структур сервисного предприятия.
21. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
22. Культура общения работников с клиентами.
23. Воздействие культуры на поведение потребителя.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов,

системность, обработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2006. - 318, с. - Библиогр.: с. 312-313. - ISBN 5-7567-0413-2 (в пер.).

2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - Москва : КНОРУС, 2010. - 174, с. : ил. - Библиогр.: с. 161. - ISBN 978-5-406-00222-3 (в пер.).

3. Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие. — Ростов н/Дону: Феникс, 2016. - 317с. ISBN 978-5-222-25712-8. 4. Грибов В. Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. — 3-е изд., перераб. — М. : КНОРУС, 2016. — 276 с. ISBN 978-5-406-04577-0

б) дополнительная литература:

1. Крутик А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. — 2-е изд., перераб. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 160 с. ISBN 978-5-7695-9072-6. 9. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 304 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с.300-301. ISBN 978-5-7695-4451-4.

2. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности : учеб.-метод. комплекс для студентов высш. проф. учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм»: учеб. пособие / Т. Г. Неретина. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2011. — ISBN 978- 5-9765-1205-4.

3. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания / Л.А. Радченко. Ростов н/Дону: Феникс, 2000. — 320 с. ISBN: 5-222-01373-1. 12. Романович, Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича.- 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.- 268 с. ISBN 5-94798-726-0.

в) методические рекомендации:

1. Антощенко В. Ух ты, сервис / В. Антощенко. —М.: Альпина Паблишер, 2016. -304 с. ISBN 9785961454178.

2. Барлоу Дж, Стюарт П. Сервис, ориентированный на бренд: новое конкурентное преимущество / Дж. Барлоу. — Пер. с англ. — М.: ЗАО «ОлимпБизнес», 2007. - 271с. ISBN ISBN: 1-57675-298-4.

3. Кокерелл Л. Всё для клиента. 39 правил незабываемого сервиса / Л. Кокерелл. — Пер. с англ. — М.: Азбука-Бизнес, 2014. ISBN 978-5-389-07817-8

г) интернет-ресурсы:

1. Научно-практический рецензируемый журнал «Сервис plus». URL: <http://www.service.plus/jour>

2. Научно-практический журнал «Практический сервис». URL: <http://www.nitu.ru/ps.html>

3. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма». URL: <http://satcc.rguts.ru/>

4. Электронный бизнес-журнал «Секрет фирмы». URL: <http://secretmag.ru/>
Электронные библиотеки

5. Национальная электронная библиотека. URL: <http://нэб.рф/> 2. Научная электронная библиотека «Киберленинка». URL: <http://cyberleninka.ru/>

6. Научная электронная библиотека Elibrary. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.a>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Технологии сервисной деятельности»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций
на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
------	-----------------	-------------------------------------	---------------------------------

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-3	Способен к использованию современных информационных технологий для оптимизации и автоматизации бизнес-процессов в сфере услуг	ПК-3.4 Способен внедрять передовые технологии для улучшения качества и эффективности предоставляемых услуг	Тема 1., Тема 2., Тема 3., Тема 4., Тема 5., Тема 6., Тема 7., Тема 8., Тема 9.	3

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного
1.	ПК-3 Способен к использованию современных информационных технологий для оптимизации и автоматизации бизнес-процессов в сфере услуг	ПК-3.4 Способен внедрять передовые технологии для улучшения качества и эффективности предоставляемых услуг	Знать: типы материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса Уметь: осуществлять выбор необходимых ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса Владеть: навыками использования материальных ресурсов и оборудования в технологических цепочках осуществления сервисной деятельности.	Тема 1., Тема 2., Тема 3., Тема 4., Тема 5., Тема 6., Тема 7., Тема 8., Тема 9..	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

Тесты по дисциплине «Технологии сервисной деятельности»

- Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - опрос, профессионализм, качество;
 - услуга, спрос, специалист;
 - деятельность, потребность и услуга.
- Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - исследовательская;
 - потребительская (пользовательская);
 - ценностно-ориентационная.
- К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - рекламные услуги;
 - организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - психодиагностику.
- Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - уровень развития экономики и хозяйственная система;

- b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
5. В чем заключается неосвязаемость услуг:
- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
6. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- a) спрос;
 - b) потребность
 - c) мотивация.
7. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неразрывность производства и потребления услуг;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b) предоставление информации клиенту;
 - c) оказание услуги клиенту.
8. Сервисная деятельность – это:
- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
9. Услуга обладает следующими качествами:
- a) способность к хранению и транспортировке;
 - b) неотделимость от своего источника;
 - c) неизменностью качества.
10. К некоммерческим услугам относят:
- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b) услуги организаций общественного питания;
 - c) услуги благотворительных фондов.
11. Целью сервисной деятельности является:
- a) удовлетворение человеческих потребностей;
 - b) исследование рынка услуг;
 - c) производство услуг.
12. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
 - b) рабочее место парикмахера;

- с) рабочее место стоматолога.
13. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- а) бесконтактным;
 - б) формальным;
 - с) бесплатным.
14. Физические потребности это потребности в:
- а) в общественной деятельности,
 - б) во сне;
 - с) в творческой деятельности.
15. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а) бесконтактное обслуживание;
 - б) фирменное обслуживание;
 - с) неформальное обслуживание.
16. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - с) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
17. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
- а) 0 – 45см;
 - б) 45 – 120 см;
 - с) 120 – 400 см.
20. Франчайзинг это:
- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - с) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
19. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а) социальный статус;
 - б) выгода;
 - с) мотив.
20. Характеристика услуг:
- а) неопределенность качества;
 - б) могут накапливаться;
 - с) передача собственности.
22. Характеристика товаров:

- а) неоднородность;
- б) индивидуальность;
- с) осязаемость.

23. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

24. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- б) соответствие техническим условиям и стандартам;
- с) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

Тема: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

5. Распределение занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
8. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
9. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
10. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема: Особенности жизненного цикла услуги.

1. Пять фаз жизненного цикла услуги.
2. Жизненные циклы товаров и услуг.
3. Меры, обеспечивающие получение прибылей через умелое ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла как товара, так и услуг.
4. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
5. Характеристики фаз жизненного цикла продукта

Типовая кейс-задача.

Кейс 1. Развитие сферы сервиса как закономерность мирового прогресса и условие выхода из кризиса (в рамках темы: «Предприятия, оказывающие услуги населению (сферы сервиса)»).

Преодоление внутреннего социально-экономического кризиса в России, а также формирование условий для принятия активного участия в решении общечеловеческих проблем требует определения конкретных путей создания в кратчайшие сроки конкурентоспособной, стабильно развивающейся национальной экономики на основе изучения опыта развития передовых стран мира и с учетом исторических особенностей развития нашей страны. Опыт социально-экономического развития ведущих стран показывает, что переход мирового сообщества на качественно новый уровень связан с мобилизацией интенсивных источников роста, прежде всего - с усилением роли человеческого фактора, с формированием работника нового качества, что невозможно без развития сферы сервиса. Подход к работнику с позиции "человеческого капитала" изменил модель общества, обеспечив переход к информационному обществу, где главной движущей силой, способной обеспечить прогресс является человек творческий, с высокой степенью профессиональной подготовки, имеющий возможность в полной мере раскрыть свои способности, получить признание общества и утвердить себя как личность. Это требует того, чтобы в фонд жизненных средств работника неизбежно входил комплекс услуг, в частности, услуги социальные (образование, здравоохранение, услуги по охране имущества и личности и т.д.); услуги личные (рекреационные, досуговые, бытовые и т.д.);

услуги деловые (консалтинговые, финансово-кредитные, информационные), услуги социальнокультурные, связанные с развитием духовной сферы, которые формируют и сохраняют рабочую силу как

источник всех стоимостей. Особенностью модели современного общества с развитой стабильной экономикой является оптимальное соотношение между материальным производством и сферой сервиса, так как расширение сферы сервиса есть не только результат, но и важный фактор роста материального производства, социального и духовного прогресса общества в целом. В последние десятилетия в развитых странах мира сфера сервиса развивается быстрее материального производства, к настоящему времени она выросла в крупнейший сектор экономики. Даже без транспорта и связи (техно-экономические характеристики их развития ближе к материальному производству) на сферу услуг в США приходится около 70% работающих, в Великобритании, Франции, Японии, Германии-60% и выше. В США доля капиталовложений в сферу услуг в общем их объеме (без расходов на жилищное строительство) находится на уровне 30%, в Великобритании – 40%. В РФ эти цифры значительно меньше. Услуги, ориентированные на домашнее хозяйство и услуги личного характера в развитых странах, имеют долю в ВВП 20-25%, на транспорт и внедомашнее питание приходится 6-10%, на государственные услуги 15-23%. Кроме этого, очевидно изменение структуры объема платных услуг населению. Долговременная тенденция опережающего роста сферы сервиса становится определяющей в современном обществе. Глубокая структурная перестройка реального сектора экономики и его интенсификация не только не замедлили этот процесс, а наоборот, усилили его, создав новые стимулы к сбалансированному развитию двух секторов хозяйства, обеспечив переход к формированию нового качества жизни и качества рабочей силы.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте состояние национальной экономики.
2. Назовите источники роста национальной экономики.
3. Какие тенденции, по материалам «Концепции развития сферы сервиса в Российской Федерации» проявляются в сфере сервиса РФ на современном этапе?
4. Претерпел ли в ходе рыночных преобразований качественное изменение состав производителей услуг?
5. Изменился ли качественный и количественный состав услуг, востребованных населением РФ?
6. Каковы последствия недостаточной развитости сферы услуг в России?
7. Какие комплексные меры по развитию сферы услуг Вы можете предложить?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Основные понятия сервисной деятельности:
2. Виды сервисной деятельности;
4. Сущность и характеристика услуг
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность;
10. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
11. Влияние информационных систем на развитие сервиса
12. Влияние сервиса на социальную среду
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах
14. Значение сервисной деятельности в условиях современной России
15. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности
16. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов
17. Услуга как основной элемент сервисной деятельности
18. Классификация услуг
19. Типы услуг и сферы применения
20. Жизненный цикл услуги

21. Организация обслуживания потребителей
22. Теория организации обслуживания
23. Место и роль сервисной деятельности в системе межличностных отношений
24. Обслуживание как сервисная система
25. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности
26. Система сервисных операций
27. Система предоставления услуг
28. Система маркетинга услуг
29. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
30. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
31. Методы совершенствования сервисной деятельности
32. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
33. Требования к персоналу «контактной зоны»
34. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Основные методы обслуживания потребителей услуг
36. Формы обслуживания потребителей услуг
37. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
38. Культура сервисной деятельности
39. Влияние сервисной деятельности на стабильность межлично-стных отношений.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачет»**

Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в	не зачтено

доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	
---	--

Вопросы к экзамену по дисциплине «Технологии сервисной деятельности»

1. Понятие «сервисная деятельность». Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Эволюция понятия «товар».
2. «Информатизация» и «сервизация» как основные тенденции перехода от индустриального общества экстенсивного типа развития к постиндустриальному обществу интенсивного типа развития. Концепция Д. Белла.
3. Основные тенденции роста сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сферы услуг.
4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Потребности и их классификация.
5. Ориентация на потребителя в сервисной деятельности. Классификация потребителей. Потребительское удовлетворение.
6. Услуга как результат сервисной деятельности. Понятие «услуга». Виды услуг. Особенности обслуживания с учетом особенностей региона (национальных, демографических, природных и т.п.).
7. Нормативно-правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг в РФ.
8. Правовое регулирование сервисной деятельности в России. Сертификация и лицензирование сервисной деятельности.
9. История развития сервисной деятельности в России. Современные концепции предоставления услуг.
10. Стандартизация. Стандарты обслуживания в сервисной деятельности. Уровни стандартов. Структура стандарта обслуживания.
11. Основные участники рынка услуг и их функции.
12. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
13. Понятие сервиса и виды сервиса на предприятии. Методы и формы обслуживания.
14. Производственный сервис. Фирменный сервис. Преимущества фирменного сервиса.
15. Основные варианты организации системы сервиса. Служба сервиса. Контактная зона.
16. Потребительская среда в сфере услуг. Факторы потребительского поведения.
17. Предпродажное обслуживание и обслуживание во время продаж.

18. Коммерческое предложение в сервисной деятельности. Принципы составления коммерческого предложения.

19. Взаимодействие продавца и покупателя в процессе предоставления услуги. Процесс личной продажи.

20. Принципы оценки работы фирмы. Классификатор параметров сервиса.

21. Послепродажное обслуживание. Этапы послепродажного обслуживания. Политика технического обслуживания.

22. Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития экономических отношений. Понятие «тотальное качество».

23. Гарантия. Гарантийное обслуживание. Принципы гарантийного обслуживания.

24. Инструкции. Ориентация инструкции на потребителя. Принципы составления инструкции. Теория «приверженности-и-новаторства».

25. Жизненный цикл услуги. Факторы развития цикла услуги и отличительные особенности от жизненного цикла товара.

26. Этапы жизненного цикла услуг и особенности управления услугами на различных этапах.

27. Понятие «технологии» и виды технологий в сервисной деятельности.

28. Этапы и механизмы получения конкурентных преимуществ предприятием сервиса. Факторы конкурентной среды. Стратегии создания конкурентных преимуществ.

29. Этапы разработки услуги-новинки. Принципы и инструменты разработки услуги.

30. Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации услуг. Способы дифференциации услуг.

31. Анализ конкурентов. Конкурентная карта рынка.

32. Техники и модели индивидуального обслуживания. Типы клиентов и методы работы с ними.

33. Виды и показатели качества обслуживания. Методы определения величины показателей качества. Производительность труда. Фэсилити менеджмент.

34. Управление снижением затрат в сервисной деятельности. Принципы и методы управления затратами. Резервы снижения себестоимости.

35. Ценовая политика предприятия сервисной деятельности. Стратегии ценообразования. Маржинальный анализ как инструмент оптимизации ценовой политики.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)