

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
(подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Персонал-технологии в сервисной деятельности» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 32 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Персонал-технологии в сервисной деятельности» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

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

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

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 является формирование у магистрантов системных знаний и практических компетенций в области управления персоналом сервисной организации с использованием современных цифровых и психологических технологий для повышения эффективности сервисной деятельности и достижения стратегических целей предприятия.

Задачи дисциплины:

Изучить современные концепции, методы и инструменты управления персоналом в контексте сервисной деятельности.

Раскрыть сущность и особенности применения ключевых персонал-технологий (подбор, адаптация, оценка, мотивация, развитие) в сервисных организациях.

Сформировать умения по проектированию и внедрению эффективных систем работы с персоналом, ориентированных на повышение качества обслуживания и лояльности клиентов.

Проанализировать влияние цифровизации и новых форм занятости на управление человеческими ресурсами в сфере сервиса.

Развить навыки разработки и реализации программ развития персонала, направленных на формирование компетенций, необходимых для работы в высококонкурентной сервисной среде.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Персонал-технологии в сервисной деятельности» входит в часть формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.ДВ.03.02). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знания:

основ менеджмента и экономики сервиса;

психологии делового общения и основ организационного поведения;

основ управления персоналом.

Умения:

анализировать внутреннюю и внешнюю среду сервисного предприятия;

применять базовые методы подбора, оценки и мотивации персонала.

Навыки:

работы с информацией и базами данных;

межличностной и деловой коммуникации.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин уровня бакалавриата и служит основой для освоения дисциплин «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Организационно-управленческая практика».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.2 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	Знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. Уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания. Владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	36	8
Лекции	24	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	12	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)	36	64
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Современные персонал-технологии в сервисной деятельности

Понятие и классификация персонал-технологий. Особенности управления человеческими ресурсами в сервисных организациях. Взаимосвязь качества персонал-технологий и конкурентоспособности сервисного предприятия.

Тема 2. Цифровизация процессов управления сервисным персоналом

Автоматизация подбора, адаптации и оценки персонала. HRM-системы и CRM в управлении сервисным персоналом. Аналитика данных для принятия кадровых решений. Цифровые инструменты обучения и развития сотрудников.

Тема 3. Оценка и развитие компетенций сервисного персонала

Методы оценки эффективности сервисного персонала. KPI и критерии качества обслуживания. Технологии проведения аттестации. Разработка программ обучения и развития на основе выявленных потребностей.

Тема 4. Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности

Современные системы мотивации сервисного персонала. Геймификация в сервисе. Профилактика эмоционального выгорания. Корпоративная культура как инструмент управления вовлеченностью.

Тема 5. Управление качеством сервиса через персонал-технологии

Внедрение и контроль стандартов обслуживания. Технологии обработки обратной связи от клиентов. Управление конфликтами в сервисной среде. Формирование кадрового резерва и планирование преемственности.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Современные персонал-технологии в сервисной деятельности	6	1
2.	Цифровизация процессов управления сервисным персоналом	6	1
3.	Оценка и развитие компетенций сервисного персонала	6	1
4.	Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности	4	1
5.	Управление качеством сервиса через персонал-технологии	2	-
Итого:		24	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Современные персонал-технологии в сервисной деятельности	2	1
2.	Цифровизация процессов управления сервисным персоналом	3	1

3.	Оценка и развитие компетенций сервисного персонала	3	1
4.	Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности	2	1
5.	Управление качеством сервиса через персонал-технологии	2	-
Итого:		12	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Современные персонал-технологии в сервисной деятельности	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	7	12
2.	Цифровизация процессов управления сервисным персоналом	Самостоятельное изучение литературы.	8	12
3.	Оценка и развитие компетенций сервисного персонала	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	7	14
4.	Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности	Самостоятельное изучение литературы.	7	14
5.	Управление качеством сервиса через персонал-технологии	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	7	12
Итого:			36	64

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

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, отработанность 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. Бражников М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524>

2. Черников В. Г. Сервисология: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 252

с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457367>

3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182>

б) дополнительная литература:

1. Еремеева, Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг: учебник и практикум для вузов / Н.В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513996>

2. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г.М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

3. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г.М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

4. Зинченко Е.В. Основы деловых коммуникаций и этикета: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по курсу / Е.В. Зинченко; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2016. - 99 с.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

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	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
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
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Персонал-технологии в 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
Начальный	ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	Пороговый	знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания.
Основной		Базовый	уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.

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-1	Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.2 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	<i>Тема 1. Современные персональные технологии в сервисной деятельности</i> <i>Тема 2. Цифровизация процессов управления сервисным персоналом</i> <i>Тема 3. Оценка и развитие компетенций сервисного персонала</i> <i>Тема 4. Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности</i> <i>Тема 5. Управление качеством сервиса через персональные технологии</i>	2

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 средства
1.	ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.2 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	Знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. Уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания. Владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.	<i>Тема 1. Современные персонал-технологии в сервисной деятельности</i> <i>Тема 2. Цифровизация процессов управления сервисным персоналом</i> <i>Тема 3. Оценка и развитие компетенций сервисного персонала</i> <i>Тема 4. Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности</i> <i>Тема 5. Управление качеством сервиса через персонал-технологии</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Сервисная деятельность – это:

- а). активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б). управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в). продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

2. Контактная зона – это:
- а). любое место, где производится услуга;
 - б). место, где услуга может храниться;
 - в). определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
3. 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.
4. Услуга обладает следующими качествами:
- а). способность к хранению и транспортировке;
 - б). неотделимость от своего источника;
 - в). неизменностью качества.
5. Контактной зоной не является:
- а). зона ремонта бытовой техники;
 - б). рабочее место парикмахера;
 - в). рабочее место стоматолога.
6. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- а). бесконтактным;
 - б). формальным;
 - в). бесплатным.
7. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а). бесконтактное обслуживание;
 - б). фирменное обслуживание;
 - в). неформальное обслуживание.
8. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
- а). контактная зона;
 - б). зал ожидания;
 - в). комната для посетителей.
9. Контактной зоной может считаться:
- а). стойка администратора в гостинице;
 - б). цех по ремонту оборудования;
 - в). строительная площадка.
10. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- а) бесконтактным;
 - б) бесплатным;
 - в) формальным;
 - г) нет правильного ответа.
11. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
- а) расчет при выезде;

- б) прием и размещение;
- в) бронирование номеров;
- г) нет правильного ответа.

12. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения;
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- г) нет правильного ответа.

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

- а) поиск понимания;
- б) призыв к совести;
- в) жалоба;
- г) нет правильного ответа.

14. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) научно-исследовательские услуги;
- б) жилищно-коммунальные услуги;
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
- г) нет правильного ответа.

15. Качество услуг тесно переплетается:

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания;
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
- г) нет правильного ответа.

16. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) профессионализм;
- б) специалист;
- в) деятельность;
- г) нет правильного ответа.

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. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Ситуационное задание 1.

Супружеская пара разместилась в отеле *** на 2 дня. В отель супруги прибыли в 3 часа ночи после длительного перелета на самолете. Господин N прибыл по служебным делам как корреспондент газеты, супругу его сопровождала.

Во время поселения Господин N попросил ноутбук в номер. Администратор пообещал, что ноутбук будет доставлен в номер утром в 8.00., но забыл сделать отметку в программе заявок на услуги для дежурной по этажу, где разместилась супружеская пара.

Господин N не получив ноутбук, позвонил дежурному по этажу и предъявил претензии по поводу непредставления услуги в срок. Дежурный доставил ноутбук в номер Господина N и принес извинения за доставленные неудобства. Дежурный не стал выяснять, по чьей вине произошла ошибка, не обсудил это с коллегами и руководством.

Основная задача:

Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы

3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Практическое задание 1

Проведите анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Луганск (гостиницы)

Практическое задание 2

Проведите анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Луганск (фотостудии)

Практическое задание 3

Проведите анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Луганск (салона красоты).

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует провести анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса. Обратите внимание на понятие «Петля качества». Петля качества - это замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах, начиная с исследования потребностей и рыночных возможностей, то есть с маркетинга, и заканчивается утилизацией продукта, отслужившего свой срок.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству

«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

(зачет)

Зачёт:

1. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребителей в контактной зоне потребностей населения в услугах.
2. Виды услуг. Классификация услуг:
3. Понятие обслуживание.
4. Контактная зона. Принципы организации обслуживания.
5. Культура обслуживания населения.
5. Формы обслуживания потребителей: по месту оказания услуги; по способу приёма заказов и заявок на услуги; по срокам исполнения заказов; по методу организации взаимодействия с потребителем; по способу расчёта с заказчиком; комплексное обслуживание.
6. Оснащение контактной зоны. Работа специалиста по сервису в контактной зоне.
7. Процесс обслуживания потребителей. Основные составляющие процесса обслуживания.
8. Технологии обслуживания потребителей, как составляющая туристского продукта.
9. Технологии обслуживания на транспорте, в туристическом агентстве, гостинице, предприятии питания, в досуговой организации.
10. Коммуникации в процессе обслуживания потребителей.
11. Стратегия и тактика коммуникаций с потребителем.
12. Требования к речи в процессе обслуживания.
13. Правила общения по телефону.
14. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.
15. Основные задачи сервисных предприятий. Работа с потребителями.
16. Противоречия между предприятиями сервиса и потребителями услуг.
17. Вкусы, привычки и желания потребителей как основа программирования обслуживания потребителей.
18. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сервиса. Модель выбора и приобретения услуги.
19. Основные направления улучшения обслуживания потребителей. Исследования потребителя сервисного продукта, его потребностей и предпочтений.
20. Качество услуги – оценка потребителя.
21. Определения качества туристской услуги. Составляющие качества услуги. Критерии качества услуги.
22. Уровень сервиса: ассортимент услуги, наличие удобств (уровень удовлетворения потребностей).
23. Модель расхождения качества услуг. Достижение качества. Повышение качества услуги.
24. Федеральный закон «О защите прав потребителей в РФ», Правила предоставления услуг.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачёт/экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	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
хорошо (4)	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.	
удовлетворительно (3)	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.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в 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	не зачтено

Лист изменений и дополнений

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