

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
«УСЛУГИ АУТСОРСИНГА ДЛЯ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис – 24 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518 (в редакции Приказа Минобрнауки России от 08.02.2021 N 82).

СОСТАВИТЕЛИ:

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 Гуськова О.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.

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

Цель изучения дисциплины является – изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы обслуживания и изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов, овладение способностью выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

Задачи:

- изучение объективных факторов развития услуг в России;
- раскрытие роли государственных механизмов в развитии сферы сервиса;
- раскрытие сущности современного подхода к развитию в сферы сервиса России;
- анализ возможности перехода от традиционных форм обслуживания к современным.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» относится к части факультативов (ФТД.01). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знания:

- основ экономической теории и менеджмента;
- правовых основ предпринимательской деятельности в РФ;
- основ маркетинга и управления проектами.

Умения:

- анализировать рынки и бизнес-процессы;
- проводить экономические расчеты;
- разрабатывать бизнес-предложения.

Навыки:

- работы с нормативно-правовой документацией;
- анализа финансовой отчетности;
- деловых коммуникаций.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Технологические инновации в сервисе», «Управление качеством услуг» и служит основой для освоения дисциплин «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса», «Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности», «Производственная практика (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 развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	ПК-3.1. Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга, инструменты социального предпринимательства и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации.	Знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса. Уметь: организовывать процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. Владеть: навыками оценки эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей.

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	4
Лекции	24	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	12	-
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	68
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 2

Тема 1. Теоретические основы аутсорсинга в современной экономике

Понятие, сущность и виды аутсорсинга. Эволюция аутсорсинговых отношений. Ключевые преимущества и риски использования аутсорсинга. Мировые и российские тенденции развития рынка аутсорсинговых услуг.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование аутсорсинга в Российской Федерации

Правовые основы оказания аутсорсинговых услуг. Договорные отношения в аутсорсинге. Налоговые аспекты аутсорсинговой деятельности. Особенности регулирования отдельных видов аутсорсинговых услуг.

Тема 3. Анализ рынка аутсорсинговых услуг в России

Структура и сегментация российского рынка аутсорсинга. Ключевые игроки и их специализация. Региональные особенности развития аутсорсинга. Анализ потребностей российского бизнеса в аутсорсинговых услугах.

Тема 4. Разработка и проектирование аутсорсинговых услуг

Методика создания конкурентоспособных аутсорсинговых решений. Формирование ценовой политики и SLA (Service Level Agreement). Проектирование бизнес-процессов оказания аутсорсинговых услуг. Управление качеством аутсорсинговых услуг.

Тема 5. Экономика и финансы аутсорсинговых проектов

Методы расчета экономической эффективности аутсорсинга. Бюджетирование аутсорсинговых проектов. Управление затратами и ценообразование. Оценка инвестиционной привлекательности аутсорсинговых услуг.

Тема 6. Управление рисками в аутсорсинговой деятельности

Классификация рисков в аутсорсинге. Методы оценки и минимизации рисков. Страхование аутсорсинговых проектов. Правовые механизмы защиты интересов сторон.

Тема 7. Стратегическое развитие аутсорсингового бизнеса

Формирование конкурентных преимуществ аутсорсинговой компании. Инновации в аутсорсинговых услугах. Международная экспансия российских

аутсорсинговых компаний. Прогнозирование развития рынка аутсорсинговых услуг в России.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Теоретические основы аутсорсинга в современной экономике	3	0,5
2.	Нормативно-правовое регулирование аутсорсинга в Российской Федерации	3	0,5
3.	Анализ рынка аутсорсинговых услуг в России	3	0,5
4.	Разработка и проектирование аутсорсинговых услуг	3	0,5
5.	Экономика и финансы аутсорсинговых проектов	4	0,5
6.	Управление рисками в аутсорсинговой деятельности	4	0,5
7.	Стратегическое развитие аутсорсингового бизнеса	4	1
Итого:		24	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Теоретические основы аутсорсинга в современной экономике	2	
2.	Нормативно-правовое регулирование аутсорсинга в Российской Федерации	2	
3.	Анализ рынка аутсорсинговых услуг в России	2	
4.	Разработка и проектирование аутсорсинговых услуг	2	
5.	Экономика и финансы аутсорсинговых проектов	2	
6.	Управление рисками в аутсорсинговой деятельности	1	
7.	Стратегическое развитие аутсорсингового бизнеса	1	
Итого:		12	-

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Теоретические основы аутсорсинга в современной экономике	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение.	5	9

		Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.		
2.	Нормативно-правовое регулирование аутсорсинга в Российской Федерации	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	9
3.	Анализ рынка аутсорсинговых услуг в России	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
4.	Разработка и проектирование аутсорсинговых услуг	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
5.	Экономика и финансы аутсорсинговых проектов	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
6.	Управление рисками в аутсорсинговой деятельности	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
7.	Стратегическое развитие аутсорсингового бизнеса	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	6	10

Итого:	36	68
--------	----	----

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» 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. Исаков В.С. Сервисная деятельность и проектирование услуг: учебно-методическое пособие к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / В.С. Исаков, О.В. Исакова, А.В. Ерейский ; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск : НОК, 2021. - 64 с.
2. Кулибанова В. В. Маркетинг: Сервисная деятельность : учебное пособие / В. В. Кулибанова. - Санкт-Петербург : Питер, 2000. - 240 с.

б) дополнительная литература:

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — 978-5-394-03282-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
4. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
6. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — Режим доступа: <https://webmaster.yandex.ru/siteinfo/?site=library.kuzstu.ru>

в) методические рекомендации:

1. Г 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.

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 «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса»

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-3. Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	Пороговый	знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса. принципы социального предпринимательства и некоммерческой деятельности в сфере сервиса.
Основной		Базовый	уметь: организовывать процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. применять инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития услуг аутсорсинга и сервиса.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками оценки эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей. навыками анализа рынка и потребностей потребителей для выбора наиболее эффективных инструментов социального предпринимательства и некоммерческой деятельности.

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 развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	ПК-3.1. Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга, инструменты социального предпринимательства и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации.	Тема 1. <i>История развития сервисной деятельности в России и за рубежом.</i> Тема 2. <i>Развитие индустрии и инфраструктуры сферы услуг.</i> Тема 3. <i>Разновидность услуг и их характеристика.</i> Тема 4. <i>Фазы жизненного цикла услуги.</i> Тема 5. <i>Жизненный цикл сопутствующих услуг.</i> <i>Критерии качества товара и услуги.</i> Тема 6. <i>Контактная зоны как сфера реализации сервисной деятельности.</i> Тема 7. <i>Тактика обслуживания на этапах совершения заказа</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-3. Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	ПК-3.1. Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга, инструменты социального предпринимательства и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации.	Знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса. Уметь: организовывать процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. Владеть: навыками оценки эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей.	Тема 1. <i>Понятие и содержание инновационных процессов</i> Тема 2. <i>Управление внедрением инноваций.</i> Тема 3. <i>Проектирование структуры инновационного центра.</i> Тема 4. <i>Государственное регулирование инновационной деятельности.</i> Тема 5. <i>Особенности организационных форм инновационной деятельности.</i> Тема 6. <i>Инновации в развитии сервисных технологий.</i> Тема 7. <i>Управление рисками в инновационных проектах.</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

1. Что такое сервис?

- способ удовлетворения потребностей человека через оказание услуг
- класс обслуживания
- форма человеческой деятельности

- 2. Что такое сервисная деятельность?**
- а. бизнес
 - б. активность учреждений обслуживания
 - в. деятельность по удовлетворению потребностей людей
- 3. Целью сервисной деятельности является:**
- а. оказание услуг
 - б. удовлетворение потребности человека путем оказания услуг
 - в. создания порядка
- 4. Задачи сервисной деятельности:**
- а. увеличение свободного времени человека
 - б. повышение жизненного уровня людей
 - в. формирование разумных потребностей людей
- 5. Типы услуг:**
- а. производственные
 - б. личные
 - в. непрофессиональные
- 6. Что такое стандарт обслуживания ?**
- а. комплекс обязательных правил
 - б. качество обслуживания
 - в. метод обслуживания
- 7. Характеристики услуг.**
- а. неосвязаемость
 - б. неуловимость
 - в. несохранность
- 8. Сферы услуг, входящие в класс услуг осязаемых действий, направленных на тело человека.**
- а. больница
 - б. кафе
 - в. охрана
- 9. Сферы услуг, входящие в класс услуг осязаемых действий, направленных на товары и другие физические объекты**
- а. парикмахерские
 - б. ветеринарные услуги
 - в. информационные услуги
- 10. Сферы услуг, входящие в класс услуг неосязаемых действий, направленных на сознание человека**
- а. страхование

- б. охрана
- в. средства массовой информации

11. Сферы услуг, входящие в класс услуг неосязаемых действий с неосязаемыми активами

- а. банки
- б. транспорт
- в. информационные услуги

12. Диверсификация услуг – это:

- а. улучшение качества услуг
- б. увеличение разнообразия и ассортимента услуг
- в. расширение перечня услуг

13. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный социальным статусом потребителя:

- а. функциональная
- б. ценовая
- в. психологическая

14. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный физической индивидуальностью потребителя:

- а. сезонная
- б. функциональная
- в. ситуационная

15. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный духовной индивидуальностью потребителя:

- а. этническая
- б. ситуационная
- в. психологическая

16. Виды потребностей.

- а. материальные
- б. ценные
- в. бесценные

17. Иерархия потребностей по Маслоу. (расставьте в нужном порядке)

- а. социальные
- б. физиологические
- в. потребность в защищенности

18. Критерии качества товара.

- а. надежность

- б. эстетика
- в. показатели

19. Критерии качества услуг.

- а. эстетика
- б. очевидность
- в. отзывчивость

20. Влияния на поведение потребителя.

- а. истинные
- б. внешние
- в. подлинные

21. Внутренние влияния на поведение потребителя:

- а. эмоции
- б. мотив
- в. культура

22. Внешние влияния на поведение потребителя:

- а. личность
- б. познание
- в. демография

23. Источники информации при принятии решений потребителем.

- а. память
- б. персональные источники
- в. маркетинговые источники

24. Что такое деятельность?

- а. внутренняя активность человека
- б. физическая активность человека
- в. внешняя активность человека

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)

Задание 1. Супружеская пара разместились в отеле «Х» 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, супруга 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 разместились 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. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?

Задание 2. Международный лагерь для молодежи расположен вблизи небольшого российского города на берегу реки.

Лагерь функционирует круглый год. Миссия лагеря: «Лагерь предоставляет возможность обучения и совершенствования знаний русского языка, знакомство с русской культурой и отдых».

В лагере имеются отель, кафе, спортивные сооружения и инвентарь, творческие мастерские, игровой зал, конференц-зал.

В лагере отдыхает молодежь из Европы, Азии и Америки.

В лагере проводят различные встречи, творческие семинары, отмечаются международные и национальные праздники, дни рождения и другие мероприятия. В вечернее время кафе функционирует как ночной клуб. Используя различные факторы диверсификации, разработайте услуги для отдыхающих в лагере.

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 усвоенного 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)

Задание 1. В реставрационную мастерскую пришли два клиента.

Первый клиент – постоянный - сразу подошел к нужной стойке, отдал картину приемщику. При этом клиент предоставил приемщику бонусную карту и попросил, чтобы реставрацию осуществил определенный реставратор. Клиент также попросил подать ему чай. Приемщик в процессе обслуживания клиента уточнил номер его сотового телефона.

Второй клиент, попавший в мастерскую впервые, пытался выяснить, как ведется прием, на каких условиях.

Задание 2. М. купила в магазине головной соковыжималку и дома обнаружила в нем дефект, в связи, с чем у нее возник вопрос, что она может потребовать от продавца?». Право на возмещение вреда (работа с Законом «О защите прав потребителей»). Найти статьи Закона о возмещении вреда.

Задание 3. «При покупке утюга В. была выдана информация об условиях и правилах пользования на иностранном языке. При пользовании утюгом произошел несчастный случай, в результате чего потребитель получил травму и понес материальные потери». Какие права имеет потребитель? (Статьи Закона «О защите прав потребителей»).

Задание 4. В агентство по проведению театрализованных экскурсий пришел клиент с целью узнать перечень экскурсий и порядок оформления заказа.

Работник контактной зоны, находящийся за стойкой после приветствия клиента, поинтересовался о причине прихода в салон. Узнав, что клиент пришел с целью проконсультироваться, а не сделать заказ, работник указал

ему на каталоги, которые были разложены на столиках и предложил ознакомиться с ними, сам при этом продолжил работу за компьютером.

Клиент самостоятельно изучил перечень услуг и условия осуществления заказа. По окончании клиент вышел из салона. Сколько этапов обслуживания присутствуют в данной ситуации?

Задание 5. Супружеская пара разместилась в отеле «Х» 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, супруга 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. 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 «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)

1. Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.
2. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?
3. Какой критерий качества не был реализован?
4. Какие влияния из образа жизни потребителя имеют место в поведении первого и второго клиентов?
5. Что возьмет в качестве опыта второй клиент в процессе обслуживания в мастерской.
6. Оценка поведения клиентов исходя из модели поведения потребителей по Хоукинсу, Бесту и Кони.
7. Какие права имеет потребитель? (Статьи Закона «О защите прав потребителей»)
8. Сколько этапов обслуживания присутствуют в данной ситуации?
9. Какие ошибки сделал работник агентства в процессе обслуживания?
10. Какую тактику необходимо было использовать, чтобы клиент стал потенциальным потребителем услуг агентства в будущем?
11. Дайте оценку поведения работника агентства и возможный сценарий развития событий.
12. Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.
13. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?
14. Какой критерий качества не был реализован?
15. Анализ поведения потребителя, используя модель принятия решения по потребителем.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачет»

Шкала оценивания (зачёт)	Критерий оценивания
Зачтено	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.
	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.
не зачтено	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

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)