

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
«СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ НАУКИ В ИНДУСТРИИ СЕРВИСА»

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

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Современные проблемы науки в индустрии сервиса» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис – 24 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Современные проблемы науки в индустрии сервиса» 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

Целью изучения дисциплины является формирование у магистрантов целостного представления о современных научных проблемах и перспективных направлениях развития исследований в индустрии сервиса.

Задачи дисциплины:

Выявить и систематизировать актуальные научные проблемы в сфере сервиса

Проанализировать методологические подходы к исследованию современных проблем сервисной индустрии

Изучить междисциплинарный характер научных исследований в сервисной деятельности

Сформировать навыки критического анализа научных публикаций по проблематике сервиса

Развить умения по формулированию научных проблем и определению перспективных направлений исследований в сервисной индустрии

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Современные проблемы науки в индустрии сервиса» относится к части факультативов (ФТД.01). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знания:

основ научных исследований

методологии научного познания

современных тенденций развития сервисной индустрии

Умения:

работать с научной литературой

анализировать и систематизировать информацию

формулировать исследовательские задачи

Навыки:

академического письма

критического мышления

научной дискуссии

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
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации.	Знать: основные методологические подходы к исследованию проблем сервисной индустрии. Уметь: анализировать и систематизировать современные научные проблемы в сфере сервиса. Владеть: навыками критического анализа научных публикаций по проблематике сервиса..

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. Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии

Специфика научного познания в сфере сервиса. Система методологических принципов исследования сервисной деятельности. Взаимосвязь теоретических и эмпирических методов в изучении проблем сервисной индустрии.

Тема 2. Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности

Научные аспекты трансформации бизнес-моделей под влиянием цифровых технологий. Проблемы кибербезопасности и защиты данных в сервисных системах. Исследование цифрового разрыва и его влияния на доступность сервисов.

Тема 3. Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии

Научные дискуссии о природе сервисной экономики. Проблемы измерения производительности в сфере услуг. Исследование региональных диспропорций в развитии сервисной инфраструктуры.

Тема 4. Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе

Научные подходы к оценке экологического следа сервисных компаний. Проблемы внедрения циркулярной экономики в сервисной деятельности. Исследование барьеров развития "зеленых" сервисов.

Тема 5. Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии

Научные исследования профессиональных компетенций в цифровой экономике. Проблемы управления межпоколенческими коллективами в сервисных организациях. Исследование психологического благополучия работников сервиса.

Тема 6. Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности

Методологические сложности оценки качества услуг. Научные дискуссии о балансе стандартизации и кастомизации в сервисе. Исследование проблем управления репутацией в цифровой среде.

Тема 7. Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе

Научные аспекты этики искусственного интеллекта в сервисных процессах. Проблемы обеспечения равного доступа к сервисам для уязвимых групп населения. Исследование дилемм социальной ответственности сервисных компаний.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии	3	0,5
2.	Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности	3	0,5
3.	Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии	3	0,5
4.	Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе	3	0,5
5.	Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии	4	0,5
6.	Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности	4	0,5

7.	Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе	4	1
Итого:		24	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии	2	
2.	Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности	2	
3.	Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии	2	
4.	Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе	2	
5.	Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии	2	
6.	Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности	1	
7.	Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе	1	
Итого:		12	-

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	9
2.	Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	9
3.	Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10

		занятиям, контролю знаний и умений.		
4.	Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
5.	Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
6.	Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	5	10
7.	Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе	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 «Современные проблемы науки в индустрии сервиса» 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 «Современные проблемы науки в индустрии сервиса»

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	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	Пороговый	Знать: основные методологические подходы к исследованию проблем сервисной индустрии.
Основной		Базовый	уметь: анализировать и систематизировать современные научные проблемы в сфере сервиса.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками критического анализа научных публикаций по проблематике сервиса.

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	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации.	Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе	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.	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации.	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.	Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

1. 1. Что понимается под методологией научного исследования в сервисной индустрии?

- а) Совокупность теоретических и эмпирических методов изучения проблем сервиса
- б) Исключительно статистические методы обработки данных
- в) Только философские основы научного познания
- г) Правила оформления научных публикаций

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. Проанализируйте предложенную ситуацию: "Сервисная компания внедрила систему онлайн-записи, но 40% клиентов продолжают записываться по телефону. При этом 70% клиентов старше 50 лет пользуются только телефонной записью". Определите:

Основную проблему цифровизации в данной ситуации

Целевую группу, испытывающую наибольшие сложности

Два возможных пути решения проблемы

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)