

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета



Н.Б. Федорова
«29» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис в индустрии моды и красоты _

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: нормативный (4 года)

Факультет: физико-математический

Кафедра: общей и теоретической физики и МПФ

Рязань, 2017 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины **Сервисная деятельность** является формирование у студентов компетенций в процессе овладения знаниями о первоначальных представлениях о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания, представлений о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности, знакомство с основными объектами деятельности.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина Б1.Б.7 **Сервисная деятельность** относится к базовой части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- *Психология сервисной деятельности*
- *Сервисология*

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Информационные технологии в сервисе»
- «Профессиональная этика и этикет»
- «Менеджмент в сервисе»
- «Маркетинг в сервисе»
- Государственный экзамен

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/ индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	процессы в различных отраслях сферы сервиса и особенности осуществления сервисных процессов; виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; теорию организации обслуживания	организовать сервисные процессы на предприятиях индустрии моды и красоты; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания	применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов; навыками формирования и продвижения услуг индустрии моды и красоты, соответствующих запросам потребителей
2.	ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	технологические процессы контактной зоны; нормативную документацию организации контактной зоны; способы организации контактной зоны предприятия сервиса	организовывать работу исполнителей в контактной зоне; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета	навыками коммуникаций с персоналом и потребителями, ведения документооборота; приемами профессиональной этики и этикета
3.	ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей человека; способы и средства оказания услуг; роль сервиса в жизнедеятельности человека	анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов); оценивать психические и физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	навыками прогнозирования спроса на услуги предприятий сервиса в соответствии с тенденциями изменения сложившейся в обществе структуры потребностей
4.	ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности; социальное значение общения, его разновидности и формы; роль коммуникации в сервисной деятельности; механизмы действия и способы проявления законов и зако-	работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности	методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг

			номерностей в различных типах межличностных отношений		
5.	ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	требования к качеству процессов сервиса, установленные в нормативной документации; модели качества услуги; нормативно-правовые основы регулирования качества сервиса в РФ	осуществлять контроль качества процесса сервиса; применять нормативно-правовые документы в сервисной деятельности	методиками осуществления контроля качества процесса сервиса

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Сервисная деятельность					
Цель дисциплины	формирование у студентов компетенций в процессе овладения знаниями о первоначальных представлениях о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания, представлений о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности, знакомство с основными объектами деятельности				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
<i>Общекультурные компетенции:</i>					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>					
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать процессы в различных отраслях сферы сервиса и особенности осуществления сервисных процессов; виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; теорию организации обслуживания. Уметь организовать сервисные процессы на предприятиях индустрии моды и красоты; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания Владеть применять требования нормативных документов к основным видам продукции	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, контрольная работа, эссе Экзамен	Пороговый Знает процессы в различных отраслях сферы сервиса и особенности осуществления сервисных процессов; виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; теорию организации обслуживания Способен организовать сервисные процессы на предприятиях индустрии моды и красоты; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания

		(услуг) и процессов; навыками формирования и продвижения услуг индустрии моды и красоты, соответствующих запросам потребителей			Повышенный Владеет применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов; навыками формирования и продвижения услуг индустрии моды и красоты, соответствующих запросам потребителей
<i>Профессиональные компетенции:</i>					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать технологические процессы контактной зоны; нормативную документацию организации контактной зоны; способы организации контактной зоны предприятия сервиса Уметь организовывать работу исполнителей в контактной зоне; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета Владеть навыками коммуникаций с персоналом и потребителями, ведения документооборота; приемами профессиональной этики и этикета	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, контрольная работа, эссе Экзамен	Пороговый Знает технологические процессы контактной зоны; нормативную документацию организации контактной зоны предприятия сервиса; Способен организовывать работу исполнителей в контактной зоне; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета Повышенный Владеет навыками коммуникаций с персоналом и потребителями, ведения документооборота; приемами профессиональной этики и этикета
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей человека; способы и средства оказания услуг; роль сервиса в жизнедеятельности человека Уметь анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов); оценивать психические и физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей Владеть навыками прогнозирования спроса на услуги предприятий сервиса в соответствии с тенденциями изменения сложившейся в обществе структуры потребностей	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, контрольная работа, эссе Экзамен	Пороговый Знает теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей человека; способы и средства оказания услуг; роль сервиса в жизнедеятельности человека Способен анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов); оценивать психические и физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей Повышенный Владеет навыками прогнозирования спроса на услуги предприятий сервиса в соответствии с тенденциями изменения сложившейся

					ся в обществе структуры потребностей
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>Знать основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности; социальное значение общения, его разновидности и формы; роль коммуникации в сервисной деятельности; механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений</p> <p>Уметь работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности</p> <p>Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг</p>	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, контрольная работа, эссе Экзамен	<p>Пороговый</p> <p>Знает основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности; социальное значение общения, его разновидности и формы; роль коммуникации в сервисной деятельности; механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений</p> <p>Повышенный</p> <p>Умеет работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности</p> <p>Владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг</p>
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>Знать требования к качеству процессов сервиса, установленные в нормативной документации; модели качества услуги; нормативно-правовые основы регулирования качества сервиса в РФ</p> <p>Уметь осуществлять контроль качества процесса сервиса; применять нормативно-правовые документы в сервисной деятельности</p> <p>Владеть методиками осуществления контроля качества процесса сервиса</p>	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, контрольная работа, эссе Экзамен	<p>Пороговый</p> <p>Знает требования к качеству процессов сервиса, установленные в нормативной документации; модели качества услуги; нормативно-правовые основы регулирования качества сервиса в РФ</p> <p>Повышенный</p> <p>Способен осуществлять контроль качества процесса сервиса; применять нормативно-правовые документы в сервисной деятельности</p> <p>Владеет методиками осуществления контроля качества процесса сервиса</p>

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 3 часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	72	72
В том числе:		
Лекции (Л)	36	36
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	72
В том числе	-	-
<i>СРС в семестре:</i>		
Курсовая работа	КП	-
	КР	
<i>Другие виды СРС:</i>		
Собеседование	2	2
Контрольная работа	6	6
Тестирование	16	16
Индивидуальные домашние задания (реферат, доклад и т.д.)	13	13
Изучение и конспектирование литературы, работа со справочными материалами	20	20
Подготовка к экзамену	15	15
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	36
	экзамен (Э)	
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	180
	зач. ед.	5

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
3	1	Сущность и содержание сервисной деятельности	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Сервис как услуга. Функции сферы услуг
3	2	Предпосылки возникновения и этапы становления сервисной деятельности	История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России. Влияние индустриализации на сервисную деятельность. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни и социальные предпосылки ее развития. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.
3	3	Теоретические основы сервисной деятельности	Анализ исторической эволюции услуг в обществах разного типа. Методология и основные этапы научного анализа сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности. Особенности сферы услуг в экономике России
3	4	Специфика услуг как товара, ценность услуг	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
3	5	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Классификация видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг. Услуги по ремонту, техническому обслуживанию, изготовлению изделий по индивидуальному заказу потребителей. Парикмахерские услуги
3	6	Поведение потребителей и исследования потребителей	Определение потребительской среды в сфере услуг. Поведение потребителей и причины его изучения. Фундаментальные принципы поведения потребителей. Методы изучения поведения потребителей. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Способы воздействия на потребителя
3	7	Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Качество обслуживания	Проблемы потребления услуг. Принципы организации и задачи современного сервиса. Основные формы организации системы сервиса. Основные правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг
3	8	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Основные права потребителей. ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и определения» Правила бытового обслуживания населения в РФ. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей

3	9	Контактная зона и культура обслуживания	Определение понятия «контактная зона обслуживания». Процесс контакта между клиентом и исполнителем, его содержание. Общение и взаимодействие с клиентами. Работа с жалобами потребителей. Разрешение конфликтных ситуаций. Этическая культура сервиса. Эстетика сервиса. Этикет работника контактной зоны.
---	---	---	--

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	1	Сущность и содержание сервисной деятельности	6	-	6	8	20	1-3 неделя реферат, тестирование эссе
3	2	Предпосылки возникновения и этапы становления сервисной деятельности	4	-	4	8	16	4-5 неделя Реферат, тестирование ИДЗ
3	3	Теоретические основы сервисной деятельности	4	-	4	8	16	6-7 неделя Тестирование ИДЗ
3	4	Специфика услуг как товара, ценность услуг	6	-	6	8	20	8-10 неделя Тестирование, ИДЗ
3	5	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	4	-	4	8	16	11-12- неделя Контрольная работа, реферат, тестирование
3	6	Поведение потребителей и исследования потребителей	6	-	6	8	20	13-15 неделя Реферат
3	7	Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Качество обслуживания	2	-	2	8	12	16 неделя Реферат, ИДЗ
3	8	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	2		2	8	12	17 неделя Эссе, тестирование
3	9	Контактная зона и культура обслуживания	2		2	8	12	18 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
		Разделы дисциплины № 1-9					36	Экзамен
		ИТОГО за семестр	36	-	36	72	180	Экзамен

2.3 ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ не предусмотрен.

2.4 КУРСОВЫЕ РАБОТЫ не предусмотрены.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
3	1.	Сущность и содержание сервисной деятельности	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	2.	Предпосылки возникновения и этапы становления сервисной деятельности	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	3.	Теоретические основы сервисной деятельности	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	4.	Специфика услуг как товара, ценность услуг	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	5.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение контрольной работы 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	6.	Поведение потребителей и исследования потребителей	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к экзамену	3 3 2
3	7.	Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Качество обслуживания	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	8	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 2 2
3	9	Контактная зона и культура обслуживания	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка к тестированию 3. Подготовка к экзамену	3 3 2
ИТОГО в семестре:				72

3.2. График работы студента
 Семестр № __3__

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Контрольная работа	Кнр	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-
Тестирование письменное, компьютерное	ТСп, ТСк	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+
Реферат	Реф	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	+
Эссе	Э	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Сервисная деятельность». Студенты выполняют практические задания и изучают дополнительную литературу по указанным темам дисциплины.

№	Наименование самостоятельной работы	Наименование теоретического раздела (практ. занятия), к которому относится сам. работа	Методическое обеспечение или рекомендуемые информационные источники
1.	Написание эссе на тему «Как меняются потребности?»	Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей	объем до 10 страницы с приведением цитат из различных (не менее 3-х) источников
2.	Анализ статьи «Трансформация сферы услуг в постиндустриальном обществе»	Особенности сервисной деятельности в постиндустриальном обществе	<ul style="list-style-type: none"> • Мустафаева З.А. Трансформация сферы услуг в постиндустриальном обществе // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2007. – № 3 – URL: http://cyberleninka.ru/article/n/transformatiya-sfery-uslug-v-postindustrialnom-obschestve • Написание тезисов на основе материала статьи с приведением конкретных утверждений и положений, при необходимости анализ других источников на данную проблему
3.	Анализ статьи «Диалектика общего и специфичного в сфере услуг»	Теоретические основы сервисной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Лазовская С.В. Диалектика общего и специфичного в сфере услуг // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – № 2. –URL: http://cyberleninka.ru/article/n/dialektika-obschego-i-spetsifichnogo-v-sfere-uslug • Написание тезисов на основе материала статьи с приведением конкретных утверждений и положений, при необходимости анализ других источников на данную проблему
4.	Анализ статьи «Сфера услуг (социально-философский аспект)»	Теоретические основы сервисной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Козлова К.С. Сфера услуг (социально-философский аспект) // Вестник Омского университета. – 2011. – № 4. – URL: http://cyberleninka.ru/article/n/sfera-uslug-sotsialno-filosofskiy-aspekt-yavleniya • Написание тезисов на основе материала статьи с приведением конкретных утверждений и положений, при необходимости анализ других источников на

			данную проблему
5.	Подготовка презентации на тему «Характеристика материальных услуг (1 услуга на выбор)»	Специфика услуг как товара, ценность услуг	План характеристики: Описание услуги, контактная зона, требования к оборудованию и материалам, требования к персоналу, законодательная база
6.	Подготовка презентации на тему «Характеристика социокультурных услуг (1 услуга на выбор)»	Специфика услуг как товара, ценность услуг	План характеристики: Описание услуги, контактная зона, требования к оборудованию и материалам, требования к персоналу, законодательная база
7.	Составление сценария обслуживания в любом виде сервиса на выбор студента	Сервисная деятельность как процесс	Новаторов Э.В. Методы разработки и анализа процесса обслуживания в маркетинге услуг. – URL: www.cfin.ru/press/marketing/2001
8.	Разработка критериев оценки безопасности услуг для предприятия определенного вида сервиса	Качество обслуживания	Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. М.: Аспект Пресс, 2007. С.187-204.
9.	Написание эссе на тему «Виды услуг, конфликтующие с общественным мнением и законодательством: имеют ли они право на существование?»	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	объем до 10 страницы с приведением цитат из различных (не менее 3-х) источников
10.	Составление списка требований к работнику конкретного вида сервиса (на выбор)	Контактная зона и культура обслуживания	Требования, предъявляемые к работнику контактных зон: речь, стиль общения, внешний вид.
11.	Написание реферата		см. раздел 3.3.2
12.	Подготовка к тестированию		Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. – М.: Аспект Пресс, 2007. Романович Ж. А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. – М., 2012. Таранова И.В. Сервисология. – Ставрополь, 2013.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты.

Наименование раздела учебной дисциплины	Темы рефератов
Сущность и содержание сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществе. 2. Научно техническая революция и сервисная деятельность. 3. Влияние природно-климатических условий на развитие сервисной деятельности в России. 4. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сервисной деятельности 5. Состав и структура сферы услуг. 6. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности. 7. Сервисная деятельность как часть социальных отношений. 8. Принципы государственной политики в сфере услуг. 9. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
Предпосылки возникновения и этапы становления сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные исторические этапы развития сервисной деятельности в России 2. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Китае. 3. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Японии. 4. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Индии 5. Основные этапы реформирования советской сферы услуг и особенности этого процесса в настоящее время 6. Особенности развития сервисной деятельности в современной России
Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Трудности классификации услуг и сервисной деятельности 2. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам. 3. Классификация услуг по отраслевому принципу. 4. Комплексная классификация услуг 5. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг 6. Общероссийские классификаторы услуг населению 7. Состав и структура сферы услуг. 8. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности. 9. Сервисная деятельность как часть социальных отношений.
Поведение потребителей и исследования потребителей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Культура и ценности. Субкультуры. Воздействие культуры на поведение потребителей. 2. Мода как один из факторов, влияющих на поведения потребителей. 3. Мотивация индивидуального потребителя. 4. Многомерная структура потребностей. 5. Референтные группы и их влияние на поведение потребителей. 6. Сущность и варианты потребительского выбора. Воспринимаемые риски покупателей. 7. Концепции стиля жизни и способы его измерения. 8. Типы процессов потребительских решений 9. Системы личных ценностей. Методы измерения личных цен-

	<p>ностей.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Процесс осознания потребности потребителем 11. Измерения национальной культуры (по Г. Хофстеде). 12. Воздействие рекламных обращений на поведение потребителей 13. Покупатель на деловом рынке. Особенности покупательского поведения на деловых рынках. 14. Осознание потребности индивидуальным потребителем и информационный поиск. 15. Процесс принятия решения о покупке деловым покупателем. 16. Права потребителей и социальная ответственность бизнеса.
<p>Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Качество обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуживание представителей разных культур. 2. Материальное обеспечение и оснащение сервисной деятельности. 3. Категории обслуживания (люкс, бизнес, экономный). 4. Комплекс маркетинга в сфере услуг 5. Методы обслуживания потребителей 6. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. 7. Проблема качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. 8. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания; 9. Методы по определению качества услуги 10. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии 11. Управление качеством обслуживания клиентов 12. Управление качеством услуг 13. Формирование системы управления качеством на предприятии сферы услуг 14. Всеобщее управление качеством – Total Quality Management 15. Концепция всеобщего управления качеством - японская школа менеджмента 16. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности компании 17. Японская и американская модели системы управления качеством 18. Управление качеством на основе стандартов серии ИСО 9000 19. Ориентация на потребителя как ведущий принцип управления качеством 20. Управление качеством в работах Эдварда Деминга 21. Управление качеством на примере корпорации Toyota 22. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности компании
<p>Контактная зона и культура обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль контактной зоны в сервисной деятельности 2. Контактная зона ателье по пошиву одежды 3. Контактная зона в парикмахерских и косметических салонах 4. Социально-психологические особенности индивидуального сервиса. 5. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной 6. деятельности. 7. Общение как вид сервисной деятельности

	8. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов 9. Корпоративная культура работников сервиса 10. Психологическая культура сервиса 11. Психологические особенности сферы сервиса 12. Культура сервисной деятельности 13. Сущность и составные компоненты культуры обслуживания 14. Профессиональная этика сотрудников сервиса 15. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса 16. Этика и этикет работника сферы обслуживания
--	---

Темы контрольных работ

1. Новые услуги в XXI веке.
2. Услуги и уровень обслуживания в советский период.
3. Влияние географических факторов на становление услуг.
4. Влияние демографических факторов на становление услуг.
5. Влияние поселенческих факторов на становление услуг.
6. Сервис как потребность современного человека.
7. Зарождение услуги (конкретно какой) и ее развитие в России.
8. Сервисная деятельность и ее роль в национальной экономике.
9. Виды сервиса на современном предприятии.
10. Качество услуг и обслуживания на современном сервисном предприятии.
11. Управление качеством услуг и обслуживания на современном сервисном предприятии.
12. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
13. Служба сервиса и ее функции.
14. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека.
15. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
16. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
17. Особенности развития сферы услуг в условиях регионального рынка.
18. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.
19. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
20. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.

Правила оформления рефератов и контрольных работ представлены в п. 11 Иные сведения.

Дополнительные задания для самостоятельной работе

Задание № 1

Пользуясь основной и дополнительной литературой, составьте ментальную карту, в которой отразите особенности развития сферы сервиса за рубежом

Задание № 2

Ознакомьтесь со следующими отрывками из работ известных мыслителей и попробуйте выявить исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России.

«Есть соответствие между необъятностью, безгранностью, бесконечностью русской земли и русской души, между географией физической и географией душевной. В

душе русского народа есть такая же необъятность, безгранность, устремленность в бесконечность, как и в русской равнине. Поэтому русскому народу трудно было овладеть этими огромными пространствами и оформить их. У русского народа была огромная сила стихии и сравнительная слабость формы. Русский народ не был народом культуры по преимуществу, как народы Западной Европы, он был более народом откровений и вдохновений, он не знал меры и легко впадал в крайности. У народов Западной Европы все гораздо более детерминировано и оформлено, все разделено на категории и конечно. Не так у русского народа, как менее детерминированного, как более обращенного к бесконечности и не желающего знать распределения по категориям. В России не было резких социальных граней, не было выраженных классов. Россия никогда не была в западном смысле страной аристократической, как не стала буржуазной. Два противоположных начала легли в основу формации русской души: природная, языческая дионисическая стихия и аскетическомонашеское православие. Можно открыть противоположные свойства в русском народе: деспотизм, гипертрофия государства и анархизм, вольность; жестокость, склонность к насилию и доброта, человечность, мягкость; обрядовое и искание правды; индивидуализм, обостренное сознание личности и безличный коллективизм; национализм, самохвальство и универсализм, всечеловечность; эсхатологически мессианская религиозность и внешнее благочестие; искание Бога и воинствующее безбожие; смирение и наглость; рабство и бунт. Но никогда русское царство не было буржуазным»¹.

«У русских отсутствуют буржуазные добродетели, именно добродетели, столь ценимые Западной Европой. Буржуазные же пороки у русских есть, именно пороки, которые такими и сознаются. Слова «буржуа», «буржуазный» в России носили порицательный характер, в то время как на Западе эти слова означали почтенное общественное положение. Вопреки мнению славянофилов, русский народ — менее семейственный, чем народы Запада, менее прикованный к семье, сравнительно легко с ней разрывающий. Авторитет родителей в интеллигенции, в дворянстве, в средних слоях, за исключением, может быть, купечества, был слабее, чем на Западе. Русский народ в глубоких явлениях своего духа — наименее мещанский из народов, наименее детерминированный, наименее прикованный к ограниченным формам быта, наименее дорожащий установленными формами жизни. У русских всегда есть жажда иной жизни, иного мира, всегда есть недовольство тем, что есть. Эсхатологическая устремленность принадлежит к структуре русской души. Странничество — очень характерное русское явление, в такой степени незнакомое Западу. Странник ходит по необъятной русской земле, никогда не оседает и ни к чему не прикрепляется. Странник ищет правды, ищет Царства Божьего, он устремлен вдаль. Странник не имеет на земле своего пребывающего града, он устремлен к Граду Грядущему. Есть не только физическое, но и духовное странничество. Я назвал бы это мессианской чувствительностью, одинаково свойственной людям из народа и людям высшей культуры. Русские, в большей или меньшей степени, сознательно или бессознательно, — хилиасты. Западные люди гораздо более оседлые, более прикреплены к усовершенствованным формам своей цивилизации, более дорожат своим настоящим, более обращены к благоустройству земли»².

«Верно лишь то, что этот город дворцов со своими огромными пустыми пространствами и мощеными площадями очень похож на поле, перерезанное дощатыми заборами. Отдаленные от центра части города сплошь застроены маленькими деревянными домишками. Потомки племен бродячих и воинственных русских еще не успели позабыть жизни на бивуаках. Петербург - штаб-квартира армии, а не столица государства! Как ни великолепен этот военный город, европейцу он представляется нагим и пустынным. Стоит только покинуть центр города, и вы теряетесь в едва намеченных улицах, вдоль которых тянутся постройки казарменного вида. Это — провиантские магазины, склады фуража, об-

¹ Бердяев Н.А. Русская идея. Основные направления русской мысли XIX века //О России и русской философской культуре. Философы русского послеоктябрьского зарубежья. – М., 1990. С. 44-45

² Бердяев Н.А. Русская идея. С. 217-218

мундирования и всевозможных воинских припасов. Все время кажется, что завтра предстоит большой смотр или ярмарка. Улицы поросли травой, потому что они слишком просторны для пользующегося ими населения»³.

Задание № 3

Дополнительно изучите работу Д.Белла «Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования» и ответьте на следующие вопросы:

1. Какие этапы социального развития выделяет Д.Белл?
2. Какие основные признаки постиндустриального общества определил Д.Белл?
3. Каково положение России, по мнению Д.Белла, на пути к сервисному обществу?

Задание №4

Составьте глоссарий основных терминов по теме: «Структура сервисных видов деятельности»

Контрольные вопросы к темам для самостоятельного изучения:

1. Особенности развития сфер сервиса за рубежом
2. Исторические факторы, определившие специфику российского сервиса.
3. Основные признаки постиндустриального общества.
4. Проблемы, с которыми сталкивается Россия на пути к сервисному обществу.
5. Структура сервисных видов деятельности

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

Рейтинговая система не используется.

³ Кюстин А. Николаевская Россия. М., 1990. С. 140-141

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Се-местр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В.Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2013. - 176 с. [есть и др. изд.]	1-9	3	10	
2.	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 284 с. - То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 (дата обращения: 06.06.2016).	1-9	3	10+ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Се-местр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учебное пособие / Г.А. Аванесова. - 2-е изд., испр. - Москва : Аспект Пресс, 2006. - 320 с.	1-5	3	10	
2.	Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под ред. Ю.М. Краковско-го. - 2-е изд. - М.; Ростов-на/Д : МарТ: МарТ, 2008. - 254 с. [есть и др. изд.]	1-9	3	2	
3.	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения: 06.06.2016).	1-9	3	ЭБС	
4.	Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с.	1-9	3	5	
5.	Сервис и туризм [Текст] : словарь - справочник / [под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана]. - М. : Альфа-М, 2008. - 432 с.	1-9	3	5	
6.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Ми-	1-9	3	ЭБС	

	<p>Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения: 06.06.2016).</p>				
7.	<p>Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143 (дата обращения: 06.06.2016).</p>	1-9	3	ЭБС	
8.	<p>Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052 (дата обращения: 06.06.2016).</p>	1-9	3	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 06.06.2016).
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 06.06.2016).
3. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 06.06.2016).
4. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 06.06.2016).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 06.06.2016).
6. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 06.06.2016).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Philosophy.ru [Электронный ресурс] : философский портал. – Режим доступа: <http://www.philosophy.ru>, свободный (дата обращения: 06.06.2016).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio/> (дата обращения: 06.06.2016).
3. Национальная философская энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.term.ru/, свободный (дата обращения: 06.06.2016).
4. Электронная библиотека Гумер - гуманитарные науки – [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>, свободный (дата обращения: 06.06.2016).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

- специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

- видеопроектор, ноутбук, переносной экран

6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

(Заполняется только для ФГОС ВПО)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Пример указаний по видам учебных занятий приведен в виде таблицы

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (<i>сервис, потребность, услуга, ценность, деятельность, жесткий сервис, мягкий сервис, контактная зона, обслуживание, эмоции, личность, восприятие, обучение, культура, субкультура, референтные группы, социальный класс, качество услуги, качество обслуживания, качество сервиса, стандартизация, лицензирование, психология сервиса, этика сервиса</i>) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение задач по алгоритму и др.
Реферат / Контрольная работа	<i>Реферат (Контрольная работа)</i> : Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Эссе	Сочинение небольшого объема и свободной композиции. Эссе

	выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

- 1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.*
- 2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.*

10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА отсутствуют.

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Сущность и содержание сервисной деятельности	ОПК-3 ПК-1 ПК-9 ПК-11 ПК-12	Экзамен
2.	Предпосылки возникновения и этапы становления сервисной деятельности		
3.	Теоретические основы сервисной деятельности		
4.	Специфика услуг как товара, ценность услуг		
5.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг		
6.	Поведение потребителей и исследования потребителей		
7.	Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Качество обслуживания		
8.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности		
9.	Контактная зона и культура обслуживания		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать	
		процессы в различных отраслях сферы сервиса и особенности осуществления сервисных процессов	ОПК3 З1
		виды сервисной деятельности,	ОПК3 З2
		принципы классификации услуг и их характеристики,	ОПК3 З3
		теорию организации обслуживания	ОПК3 З4
		Уметь	
		организовать сервисные процессы на предприятиях индустрии моды и красоты	ОПК3 У1
		обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания	ОПК3 У2
		Владеть	
		применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов	ОПК3 В1
		навыками формирования и продвижения услуг индустрии моды и красоты, соответствующих запросам	ОПК3 В2

		потребителей	
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	знать	
		технологические процессы контактной зоны;	ПК1 31
		нормативную документацию организации контактной зоны	ПК1 32
		способы организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК1 33
		уметь	
		организовывать работу исполнителей в контактной зоне	ПК1 У1
		соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета	ПК1 У2
		владеть	
		навыками коммуникаций с персоналом и потребителями, ведения документооборота	ПК1 В1
		приемами профессиональной этики и этикета	ПК1 В2
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	знать:	
		теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей человека,	ПК9 31
		способы и средства оказания услуг,	ПК9 32
		роль сервиса в жизнедеятельности человека	ПК9 33
		уметь	
		анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов)	ПК9 У1
		оценивать психические и физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	ПК9 У2
		владеть	
		навыками прогнозирования спроса на услуги предприятий сервиса в соответствии с тенденциями изменения сложившейся в обществе структуры потребностей	ПК9 В1
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать	
		основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК11 31
		социальное значение общения, его разновидности и формы,	ПК11 32
		роль коммуникации в сервисной деятельности,	ПК11 33
		механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений	ПК11 34
		Уметь	
		работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности	ПК11 У1
		осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности	ПК11 У2
		Владеть	
		методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности	ПК11 В1
		навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг	ПК11 В2
ПК-12	готовность к осуществле-	Знать	
		требования к качеству процессов сервиса, установ-	ПК12 31

	нию контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ленные в нормативной документации;	
		модели качества услуги	ПК12 32
		нормативно-правовые основы регулирования качества сервиса в РФ	ПК12 33
		Уметь	
		осуществлять контроль качества процесса сервиса	ПК12 У1
		применять нормативно-правовые документы в сервисной деятельности	ПК12 У2
		Владеть	
		методиками осуществления контроля качества процесса сервиса	ПК12 В1

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЭКЗАМЕН)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как деятельность	ОПК3 31, ПК9 31, ПК9 32, ПК9 33
2.	Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как потребность	ОПК3 31, ПК9 31, ПК9 32, ПК9 33
3.	Сервис как услуга. Опишите функции сферы услуг.	ОПК3 31, ПК9 32, ПК9 33
4.	Опишите историческую эволюцию услуг в обществах разного типа	ОПК3 31, ОПК3 У2
5.	Сформулируйте основные противоречия сервисной деятельности	ОПК3 31, ПК9 31
6.	Проанализируйте особенности сферы услуг в экономике России	ОПК3 31, ОПК3 У2
7.	Эволюция понятия «товар»	ОПК3 32, ОПК3 33
8.	Характеристики услуг	ОПК3 33
9.	Сравните услугу и материально-вещественный товар. Выявите схожести и различия	ОПК3 31, ОПК3 У1
10.	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	ОПК3 32, ОПК3 33
11.	Классификация видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению	ОПК3 33,
12.	Виды и формы сервисной деятельности. Формы и методы обслуживания	ОПК3 32
13.	Определение ценности услуги. Проанализируйте ценность любой на Ваш выбор услуги	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
14.	Опишите модель ценности услуги. Задание: Выберите две аналогичные услуги, предлагаемые на рынке компаниями-конкурентами. Определите 8-10 критериев, которые, с вашей точки зрения, будут представлять наибольшую значимость для клиентов. Проранжируйте их по степени важности и расставьте веса, исходя из того, что их сумма равна единице либо 100%.	ПК9 31, ПК9 32, ПК9 33, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК11 31
15.	Факторы, определяющие общую ценность услуги. Какие факторы, можно еще дополнить, для определения специфической ценности услуги	ПК9 31, ПК9 32, ПК9 33, ПК11 31
16.	Охарактеризуйте потребительскую среду в сфере услуг. Опишите поведение потребителей и сформулируйте причины его изучения	ОПК3 31, ПК9 У2, ОПК3 В2
17.	Сформулируйте фундаментальные принципы поведения потребителей	ОПК3 31, ПК9 У2
18.	Опишите методы изучения поведения потребителей	ПК9 31, ПК9 В1, ОПК3 В2
19.	Опишите модели покупательского поведения человека.	ОПК3 31, ПК9 У2, ПК9 В1
20.	Дайте характеристику культурным факторам, которые влияют на поведение потребителя. Приведите примеры	ПК11 34, ПК9 31, ПК9 32, ПК9 33, ПК9 У1, ПК9 В1
21.	Дайте характеристику социальным факторам, которые влияют на поведение потребителя. Приведите примеры	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ПК11 У2, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
22.	Что такое «референтная группа». Опишите ее влияние на потребительское поведение. Приведите примеры	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ПК11 У2, ПК9 31, ПК9 32, ПК9 33, ПК9 У1, ПК9 В1
23.	Проанализируйте значение восприятия, обучения, мотивации как факторов внутреннего влияния на потребителя. Приведите примеры	ПК11 34, ПК11 У2, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1

24.	Объясните значение личностных факторов и их влияние на потребителя. Приведите примеры	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
25.	Объясните значение эмоций и их влияния на поведение потребителя. Приведите примеры	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК 2 У1, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
26.	Что такое «жизненный стиль» как фактор внутреннего влияния на потребителя.	ПК11 34, ПК11 У2, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
27.	Перечислите основные этапы процесса принятия потребительского решения. На основе конкретного товара или услуги опишите процесс принятия решения о покупке	ПК11 34, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
28.	Раскройте типологию потребительских решений.	ПК11 34, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
29.	Проанализируйте современные тенденции процесса покупки.	ПК11 34, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
30.	Специфические аспекты покупки услуг	ПК11 34, ПК9 31,
31.	Культура сервиса и философия обслуживания. Культура взаимодействия с клиентами Проанализируйте ситуации «Ситуация А. Клиент благодарит мастера, робко оставляя на столе купюру значительного достоинства. Мастер принимает благодарность как должное – прячет деньги в столик или в карман рабочей одежды, не проявляя никаких эмоций. Ситуация Б. Клиент в аналогичной манере благодарит мастера. Мастер испуганно озирается, оглядывается на администраторский стол, отказывается от благодарности и пытается вернуть деньги клиенту. Растерянный клиент обескуражен и не знает, что делать дальше. Оба испытывают неловкость.». Какие ошибки были допущены в культуре обслуживания?	ПК1 31, ПК1 32, ПК11 31, ПК11 У1, ПК11 В1, ПК9 У2, ПК11 В2, ОПК3 В1,
32.	Специфика обслуживания в контактной зоне. Опишите поведение администратора ателье при выдаче заказа	ПК1 31, ПК1 32, ПК1 33, ПК11 31, ПК11 У1, ПК11 В1, ПК9 У2, ПК11 В2
33.	Этические нормы общения и эстетические аспекты сервисной деятельности.	ПК1 31, ПК1 32, ПК1 В1, ПК1 В2, ПК1 33, ПК11 31,
34.	Работа с жалобами потребителей. Проанализируйте ситуацию «В парикмахерскую пришла женщина с просьбой покрасить волосы. Краску дама выбрала светлую, но с оттенком чуть темнее, чем ее настоящий цвет волос. Работа выполнена. Цвет получился ровный, красивый. Время окраски выдержано согласно инструкции. Волосы не повреждены, ожогов на кожи головы нет. Но клиентка вдруг заявила, что новый цвет ее не устраивает. После долгих пререканий клиентка ушла. Оплату за работу с нее не взяли. Казалось бы, что инцидент исчерпан. Героиня или сама не знает, чего хочет, или решила таким путем бесплатно обновить свою внешность, и ей это удалось. Но не тут то было! С этого дня для мастера и администратора закончилась спокойная жизнь. В парикмахерскую посыпались ежедневные звонки от неугомонной дамы с обвинениями мастера в том, что ей испортили одежду. Грозит судом, ссылаясь на права потребителя.» Вопрос: как правильно вести себя мастеру, администратору и руководителю салона с юридической точки зрения, чтобы ситуация не вышла из-под контроля. Как не усугубить конфликт ответными выпадами со стороны женщин, защищающих свою репутацию?	ПК1 31, ПК1 33, ПК1 У1, ПК1 У2, ПК1 В1, ПК1 В2, ПК11 31, ПК11 У1, ПК11 В1, ПК9 У2, ПК11 В2, ОПК3 В1,
35.	Конфликт. Способы разрешения конфликтных ситуаций	ПК1 31, ПК1 33, ПК1

	Проанализируйте ситуацию «Клиентка приходит в салон с претензией к вашей работе. Вы возмущены и начинаете доказывать ей свою правоту. Конфликт превращается в скандал, и клиентка начинает требовать возврата денег за плохо, по ее мнению, оказанную услугу.» Предложите способы разрешения ситуации	У1, ПК1 У2, ПК1 В1, ПК1 В2, ПК11 31, ПК11 У1, ПК11 В1, ПК9 У2, ПК11 В2, ОПК3 В1,
36.	Качество сервисных услуг. Модели качества услуги	ОПК3 31, ПК12 31, ПК12 32
37.	Показатели качества сервисных услуг и обслуживания. Контроль качества услуг	ОПК3 31, ПК12 31, ПК12 32
38.	Лицензирование услуг	ОПК3 31, ПК12 31, ПК12 33
39.	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя.	ОПК3 31, ПК12 31, ПК12 33
40.	Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Сформулируйте основные права потребителей. Проанализируйте ситуацию: «Обратилась в парикмахерскую подкрасить волосы. Но кроме покраски, мне что-то еще наносили на волосы, несколько раз их мыли, сушили и еще раз наносили. В общем, покраска вышла в 4 часа, потраченных на парикмахерскую. Но самое неприятное - в финале выставили счет на несколько тысяч рублей, мол, на мои истощенные волосы требовалось профессиональное лечение, биоламинирование и уход дорогими масками. При этом меня же предварительно ни о чем не спросили, хочу ли я лечиться. Так и побрить на лысо могли без моего ведома». Кто прав и кто виноват в сложившейся ситуации? Каковы действия сторон?	ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1, ПК12 31, ПК12 33, ПК12 У1, ПК12 У2, ПК12 В1
41.	Правила бытового обслуживания населения в РФ.	ОПК3 31, ПК12 31, ПК12 33
42.	Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей	ОПК3 31, ПК12 31, ПК12 33
43.	Проанализируйте роль и место услуг в современной экономике. Оцените сложности сервиса в России с позиции многонационального государства	ОПК3 31, ПК9 У2, ПК8 31, ПК8 У1, ПК8 В1
44.	Раскройте основные концепции сервиса, ориентированного на потребителя. Опишите этнокультурные особенности сервисной деятельности	ОПК3 31, ПК9 У2, ОПК3 У2,
45.	Раскройте сущность культуры сервиса. Опишите основные правила общения работника сферы сервиса и клиента.	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК1 В1, ПК1 В2,
46.	Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
47.	Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.	ОПК3 31, ОПК3 У2, ПК9 31, ПК9 В1
48.	Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК2 32, ОПК3 В2
49.	Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК2 32, ПК11 У2, ОПК3 В2 ПК1 В1, ПК1 В2,
50.	Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.	ПК11 34, ОПК2 32, ПК11 У2, ОПК3 В2, ПК11 31, ПК11 У1, ПК11 В1
51.	Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК2 32, ПК11 У2, ОПК3 В2

52.	Охарактеризуйте благоприятную атмосферу взаимоотношений на предприятии сервиса	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК2 32, ПК11 У2, ОПК3 В2 ПК1 В1, ПК1 В2,
53.	Представьте принципиальную модель исследования поведения потребителя. Определите основные задачи исследования	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
54.	Приведите примеры методов наблюдения поведения потребителя в различных ситуациях.	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК11 В2
55.	Выберите по своему усмотрению отдельную социальную группу. Продемонстрируйте влияние этой группы на формирование отличительных особенностей поведения потребителей.	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК2 32, ПК11 У2, ОПК3 В2, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК11 В2 ПК1 В1, ПК1 В2,
56.	Выделите основные признаки классификации потребностей с позиции организации сервисной деятельности. Что дает такая классификация в плане обслуживания потребителей?	ПК11 32, ПК11 33, ПК11 34, ОПК2 32, ПК11 У2, ОПК3 В2, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1 ПК1 В1, ПК1 В2,

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале на экзамене - по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Сервисная деятельность** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.