

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)


Утверждаю
И.А. Ромахина
Декан факультета
« 03 » 09 20 12 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.02 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Трудоемкость (в зачетных единицах) 3

Направление подготовки	100400.62 – Туризм
Профиль подготовки	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития сервисной деятельности; систематизация методологических принципов сервисной деятельности при анализе работы организаций и предприятий; определение методов решения типовых проблем в области организации торговли; изучение имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) сервисной деятельности предприятия; овладение концепцией и методологией системного подхода к организации сервисной деятельности в организациях ограниченного масштаба; знание содержания основных процессов организации процесса сервиса, типовых задач управления предприятиями сервиса и методов их решения; научиться определять основные параметры наиболее распространенных объектов и процессов предприятий сервиса в торговле; использовать основные методы анализа в будущей профессиональной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Данная дисциплина входит в раздел Б.3.В.02 «Сервисная деятельность». Профессиональный цикл. Вариативная часть по направлению 100400.62 – Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у студентов в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также при освоении ранее изученной дисциплины Б.3.03 «Информационные технологии в туристической индустрии», Б.3.03 «Организация туристической деятельности».

3. Требования к уровню освоения программы

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки высшего профессионального образования 100400.62 – Туризм.

общекультурные (ОК):

– готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (ОК-7);

профессиональные (ПК):

- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- историческое развитие сервисной деятельности;
- содержание основных технологий, применяемых в сервисной деятельности;
- типологию основных задач сервисной деятельности, встречающихся в деятельности предприятий сервиса в торговле, основные подходы к их решению и соответствующие методы.
- методы оценки эффективности функционирования предприятий сервиса торговли.

Уметь:

- анализировать и оценивать состояние и эффективность сервисной деятельности предприятий сервиса в торговле;
- формулировать проблемы и задачи, связанные с совершенствованием сервисной деятельности предприятий, находить возможные пути и методы их решения.
- решать частные задачи совершенствования сервисной деятельности предприятий и организаций различного уровня;
- оценивать затраты на организацию сервисной деятельности и эффект от внедрения новых технологий в систему управления на предприятии;
- конструктивно взаимодействовать со специалистами технического, экономического и других профилей в вопросах анализа сервисной деятельности предприятий.

Владеть:

- навыками использования аналитического подхода для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной сервисной деятельности;
- навыками сравнительной оценки эффективности альтернативных средств и методов решения конкретных задач управления;
- профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
- методической и психологической готовности к изменению сферы и объектов своей профессиональной деятельности как специалиста по сервису, взаимодействию с иными специалистами предприятий сервиса;
- навыками применения персональных компьютеров для автоматизированной обработки данных при анализе и оптимизации параметров производственных и управленческих процессов.

4. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетных единицы и виды учебной работы

Очная форма обучения (4 года)

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
		Всего 108	4	5
Аудиторные занятия	72	72		
Лекции	18	18		
Практические занятия	54	54		
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	9	9		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен (27)	Экзамен (27)		

Очная форма обучения (3 года)

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
		Всего 108	1	2
Аудиторные занятия	48		48	
Лекции	16		16	
Практические занятия	32		32	
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	33		33	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен (27)		Экзамен (27)	

Заочная форма обучения – 4 зачетных единицы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
		6	7	8
	Всего 144	6	7	8
Аудиторные занятия	16	16		
Лекции	4	4		
Практические занятия	12	12		
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	128	128		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен	Экзамен		

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	6	2	4		2	0,5
2.	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	6	2	4		1	1
3.	Особенности сервисной деятельности	7	1	6		2	1
4.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия	5	1	4		1	1
5.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	6	2	4		2	0,5
6.	Особенности функционирования отдельных групп услуг	8	2	6		1	1
7.	Информационные технологии в сервисной деятельности	7	1	6		2	1
8.	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей	7	1	6		1	1
9.	Сервисная деятельность как составная часть экономики	6	2	4		2	0,5
10.	Государственной и региональное регулирование сервисной деятельности	8	2	6		1	0,5
11.	Современной состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	6	2	4		1	1
	Итого:	72/2,0	18	54		16/22%	9

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности.

Возникновение сервисной деятельности. Становления российского сервиса в переходный период. Развитие сервисной деятельности в России на современном этапе. Сущность сервисной деятельности. Сфера сервиса – основные понятия. Социальные предпосылки возникновения сервиса. История развития сферы сервиса.

Тема 2. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне.

Сервисной взаимодействие в процессе продажи услуг. Сервисной взаимодействие в процессе предоставления услуг. Конфликты в сфере сервиса и управление ими.

Тема 3. Особенности сервисной деятельности.

Характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.

Тема 4. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.

Качество сервисных услуг. Стандартизация и управление качеством услуг. Сертификация и управление качеством услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации сервисной деятельности.

Тема 5. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.

Состав и структура сферы услуг. Классификация видов услуг. Характеристика основных видов сервисных услуг. Комплексная классификация услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Структурирование видов сервисной деятельности.

Тема 6. Особенности функционирования отдельных групп услуг.

Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России.

Тема 7. Информационные технологии в сервисной деятельности.

Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг. Информационные технологии сервисной деятельности.

Тема 8. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.

Тема 9. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Тема 10. Государственной и региональное регулирование сервисной деятельности.

Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Лицензирование видов и управление качеством услуг.

Тема 11. Современной состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Перспективные направления развития сервиса.

5.3. Лабораторный практикум - не предусмотрен

5.4. Образовательные технологии

В данном курсе используются отработка практических навыков по применению сервисной деятельности в малых предприятиях в сфере коммерции, проектная технология, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по темам учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы обучающихся (СРС).

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльно-рейтинговой системе.

На первом занятии по дисциплине у обучающихся проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области малого бизнеса и коммерции продукции и услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу обучающихся в одиннадцати блоках (разделах) дисциплины «Сервисная деятельность».

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / [В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская]; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - Изд. 3-е, перераб. и доп. -Ростов-на-Дону: МарТ,2010. - 254 с.

2. Сервисная деятельность: учебник для вузов / [В. Г. Велединский].- М.: КНОРУС, 2010. – 174 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Охрана труда в торговле и общественном питании:учебное пособие для профессионально-технических училищ/[М. Я. Иоффе, Д. Ф. Фатыхов].-2-е изд., перераб. и доп.- М.:Высшая школа,1990.-190, с.:ил. .

2.Правила бытового обслуживания и предоставления отдельных видов услуг в Российской Федерации. – М.: Ось-89, 1995.

3.Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов/[Т. Н. Третьякова]. - М.: Академия, 2008. – 301 с.

4.Сервисное право: учебник/[В. В. Гуцин, В. Д. Пахомов, Е. П. Приходько].-3-е изд., испр. и доп.-М.:Дашков и К,2005.-394 с.

5.Сундин Х. Организованный менеджер. Вначале подумай – затем приступай к работе / Пер. с швед. – М.: Финансы и статистика, 2002.

6. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.

7.Топкинс, Том. Искусство торговать/Том Хопкинс.-Спб.:Литера,1996.-246, [2] с. .- Услуги. Правовой режим реализации / Авт.-сост. Б.А. Борисов. – М.: Филинь, 1997.

8. Управление и организация в сфере услуг: Теория и практика / [К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел и др.]; пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е межд. изд. – СПб.: Питер, 2007.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

В данном курсе используется отработка практических навыков по применению механизмов управления предприятием сервиса, проектные технологии, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по индивидуальным заданиям дисциплины.

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльной системе.

На первом занятии по дисциплине у обучающихся проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого обучающегося в области управления реализацией услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в четырех блоках (разделах) дисциплины «Сервисная деятельность».

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
2.	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3.	Особенности сервисной деятельности	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
5.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6.	Особенности функционирования отдельных групп услуг	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
7.	Информационные технологии в сервисной деятельности	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8.	Государственной и региональное регулирование сервисной деятельности	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
9.	Современной состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодическая литература (журналы):

1. Журнал «Сервисное обслуживание»
2. Научно-практический журнал «Сфера услуг: инновации и качество»
3. Научно-теоретический журнал «Ученые записки»
4. Научные журналы JDP «Сервисология»

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

Раздел основной образовательной программы бакалавриата «Сервисная деятельность» представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку студентов по направлению подготовки 100400.62 – Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Данная учебная программа освещает вопросы сервисной деятельности с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

Преподавателям семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на экономические выводы, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Туризм», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах федерального агентства по туризму, Министерства культуры РФ и других ведомств, для обсуждения наиболее важных проблем туризма и особенностей проявления общих закономерностей развития туризма в России. Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия. Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вводном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их. Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для обучающихся

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Сервисная деятельность» изучается студентами в 4 семестре. Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Сервисология, как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми обучающийся должен научиться пользоваться и применять по

ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по сервисной деятельности – важная форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый обучающийся имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет обучающимся соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий обучающимся необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией о состоянии и совершенствовании сферы сервиса и туризма в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по сервисной деятельности является экзамен. На экзамене студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и навыки пользования инструментарием сервисной деятельности, поэтому на итоговом контроле (экзамене) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Социокультурная сфера. Её элементы, структура и функции.
2. Место сервиса в сфере материального производства и непромышленной сфере.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Клиенты и их потребности в сервисной деятельности.
5. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуг.
6. Сущность понятия «Сервис».
7. Принципы современного сервиса.
8. Виды сервиса по времени его осуществления.
9. Фирменный сервис.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса.

11. Общая характеристика услуг непроизводственной сферы.
12. Структура и функции непроизводственной сферы.
13. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
14. Рынок услуг.
15. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Закон Рейли.
16. Классификация услуг.
17. Этапы жизненного цикла услуг.
18. Психологический аспект культуры сервиса.
19. Этический аспект культуры сервиса.
20. Эстетический аспект культуры сервиса.
21. Инновационный аспект культуры сервиса.
22. Сервисная организация как система. Её элементы.
23. Основные формы воздействия услуги.
24. Организационные формы современного обслуживания.
25. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности.
26. Этапы процесса разработки и создания услуги.
27. Предпродажный сервис: особенности и этапы.
28. Организация послепродажного сервиса.
29. Модель качества обслуживания.
30. Защита прав потребителей.

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Общероссийские классификаторы услуг населению.
3. Эволюция понятия «товар».
4. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.
6. Обслуживание как сервисная система.
7. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
8. Сервисные гарантии.
9. Общероссийские стандарты качества.
10. Стратегические направления и конкурентоспособность.
11. Сервис – Компонент продажи товаров.
12. Резервные мощности.
13. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
14. Области применения новых технологий в сфере услуг.
15. Имидж фирмы.
16. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Возникновение сервисной деятельности.
2. Развитие сервисной деятельности в России на современном этапе.
3. История развития сферы сервиса.
4. Конфликты в сфере сервиса и управление ими.
5. Характер сервисной деятельности.
6. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
7. Характеристика социально-культурной сферы.
8. Стандартизация и управление качеством услуг.
9. Сертификация и управление качеством услуг.

10. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
11. Зарубежный опыт организации сервисной деятельности.
12. Состав и структура сферы услуг.
13. Классификация видов услуг.
14. Комплексная классификация услуг.
15. Сфера бытового обслуживания населения.
16. Особенности организации послепродажного обслуживания.
17. Особенности сервисной деятельности в России.
18. Информационные технологии сервисной деятельности.
19. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.
20. Перспективные направления развития сервиса.

8.4. Примеры тестов.

№ п/п		Бл ок	Вопрос - Ответы	Ключ
1		1	Услуга – это ...	1
2		1	Сервис – это ...	2
3		1	Сфера обслуживания – это ...	3
4		1	Сервисная деятельность – это	4
5		1	Деловой (профессиональный) сервис – это ...	5
1	Ответ	1	любая деятельность или благо, которые одна сторона может предложить другой.	
2	Ответ	1	системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий, направленных на предоставление услуг в системе согласованных условий.	
3	Ответ	1	совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг.	
4	Ответ	1	работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей.	
5	Ответ	1	вид предпринимательской деятельности по оказанию услуг хозяйственно-управленческим структурам и физическим лицам в целях обеспечения их профессиональной деятельности или получения прибыли.	
6		2	Функции сферы услуг	2
1	Ответ	2	Экономические функции	
2	Ответ	2	Экономические и социальные функции	
3	Ответ	2	Социальные функции	
7		3	Потребность, это	1
8		3	Желание, это...	2
9		3	Прихоть, это...	3
10		3	Нужда, это...	4
11		3	Система взглядов человека на мир в целом и свое место в мире – это...	5
12		3	Способ осуществления какой-либо деятельности, совокупность приемов и операций, это...	6
1	Ответ	3	состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия	
2	Ответ	3	внешнее выражение потребности, которая осознана человеком	
3	Ответ	3	потребность, в которой преобладает субъективный момент, каприз	
4	Ответ	3	упрощенная потребность, имеющая чисто объективный, неотлагательный и повелительный характер	
5	Ответ	3	мировоззрение	
6	Ответ	3	метод	
13		4	Классификация услуг	1
1	Ответ	4	Материальные и нематериальные услуги	

2	Ответ	4	Основные, материальные, нематериальные услуги	
14		5	<i>Первый</i> технологический уровень – это ...	2
15		5	<i>Второй</i> технологический уровень – это ...	4
16		5	<i>Третий</i> технологический уровень – это ...	3
17		5	<i>Четвертый</i> технологический уровень – это ...	5
18		5	<i>Пятый</i> технологический уровень – это ...	1
1	Ответ	5	системный, экологический, безопасный уровень использования современных технологий, освоения космоса, создания универсальных систем для управления и генераций знаний и их максимального использования в производстве, быту, образовании и т.п.	
2	Ответ	5	применение энергии, силы и непосредственной деятельности человека как основного источника и основного пользователя инструментов и орудий (первобытное общество).	
3	Ответ	5	изобретение и применением паровых машин и соответствующих этому средств передвижения: паровоз, пароход (этому уровню соответствует классический, или промышленный, капитализм).	
4	Ответ	5	использование энергетических возможностей природы: ветер, вода, огонь, сила животных (традиционное общество).	
5	Ответ	5	промышленное использование электричества, химизации производства, использовании двигателя внутреннего сгорания, механизации основных видов промышленного, сельскохозяйственного труда, на активном использовании современной электроники, современной вычислительной техники и средств связи (переход от индустриального к постиндустриальному обществу).	
19		6	Что входит в понятие сервиса?	1
20		6	Что входит в понятие культура?	2
21		6	Набор характеристик, определяющих уникальность индивидуума и отличающих его от других, это...	3
22		6	Целенаправленное воздействие на человека для подготовки его к выполнению социальных функций, это...	4
23		6	Результат обработки и усвоения некоторого объема информации, откладывающейся в памяти, это...	5
24		6	Мотивы, это...	6
25		6	Мотивация, это...	7
26		6	Как определяется интерес?	8
1	Ответ	6	Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг	
2	Ответ	6	Комплекс, включающий знание, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и т.д.	
3	Ответ	6	параметры личности	
4	Ответ	6	воспитание	
5	Ответ	6	образование	
6	Ответ	6	побудительные причины деятельности человека по удовлетворению потребностей	
7	Ответ	6	внутреннее побуждение человека, активизирующее поведение и предоставляющая цель и направление для этого поведения	
8	Ответ	6	Проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека к своим потребностям и условиям их удовлетворения	
27		7	Что входит в побудительную функцию потребностей?	1
28		7	Что входит в познавательную функцию потребностей?	2
29		7	Что входит в оценочную функцию потребностей?	3
30		7	Что входит в мировоззренческую функцию потребностей?	4
1	Ответ	7	Потребности выступают как движущие силы всякой деятельности, как стимулы социального развития	

2	Ответ	7	В процессе потребления происходит познание объекта потребности, присущих ему качеств	
3	Ответ	7	Потребности служат критерием оценки предметов, видов деятельности, услуг	
4	Ответ	7	От характера и направленности потребностей зависит мировоззрение, образ жизни личности, социальной группы, класса	

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Возникновение сервисной деятельности.
2. Становления российского сервиса в переходный период.
3. Развитие сервисной деятельности в России на современном этапе.
4. Сущность сервисной деятельности.
5. Сфера сервиса – основные понятия.
6. Социальные предпосылки возникновения сервиса.
7. История развития сферы сервиса.
8. Сервисной взаимодействие в процессе продажи услуг.
9. Сервисной взаимодействие в процессе предоставления услуг.
10. Конфликты в сфере сервиса и управление ими.
11. Характер сервисной деятельности.
12. Специфика рынка услуг.
13. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
14. Особенности сферы сервиса.
15. Характеристика социально-культурной сферы.
16. Прогрессивные формы обслуживания.
17. Культура сервиса.
18. Контактная зона.
19. Психология процесса обслуживания.
20. Качество сервисных услуг.
21. Стандартизация и управление качеством услуг.
22. Сертификация и управление качеством услуг.
23. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
24. Зарубежный опыт организации сервисной деятельности.
25. Состав и структура сферы услуг.
26. Классификация видов услуг.
27. Характеристика основных видов сервисных услуг.
28. Комплексная классификация услуг.
29. Материальные услуги.
30. Социально-культурные услуги.
31. Структурирование видов сервисной деятельности.
32. Сфера бытового обслуживания населения.
33. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
34. Характеристика досуговых услуг.
35. Международная торговля услугами.
36. Особенности организации послепродажного обслуживания.
37. Особенности сервисной деятельности в России.
38. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг.
39. Информационные технологии сервисной деятельности.
40. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
41. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.

42. Лицензирование видов и управление качеством услуг.
43. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.
44. Перспективные направления развития сервиса.
45. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
46. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
47. Сервисная деятельность как часть культуры.
48. Экономическая сущность сервисной деятельности.
49. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
50. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

8.7. Формы контроля самостоятельной работы

Самостоятельная работа объемом **54 часа** предусматривает выполнение следующих заданий:

№ п/п	Тема задания	Вид контроля	Кол. часов
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Контрольная работа	0,5
2.	Общероссийские классификаторы услуг населению.	Коллоквиум	1,5
3.	Эволюция понятия «товар».	Доклады	0,5
4.	Отличие услуги от материально-вещественного товара.	Доклады	0,5
5.	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	Самостоятельная работа	0,5
6.	Обслуживание как сервисная система.	Контрольная работа	0,5
7.	Процесс контакта между клиентом и исполнителем.	Коллоквиум	0,5
8.	Сервисные гарантии.	Доклады	0,5
9.	Общероссийские стандарты качества.	Доклады	0,5
10.	Стратегические направления и конкурентноспособность.	Коллоквиум	0,5
11.	Сервис – компонент продажи товаров.	Доклады	0,5
12.	Резервные мощности.	Доклады	0,5
13.	Задачи и функции фэсилити-менеджмента.	Контрольная работа	0,5
14.	Области применения новых технологий в сфере услуг.	Доклады	0,5
15.	Имидж фирмы.	Доклады	0,5
16.	Деловой этикет – форма выражения деловой этики.	Коллоквиум	0,5
	Итого		9

8.8. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Таблица 1 Балльные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических заданий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период:	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

Таблица 2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 3 Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

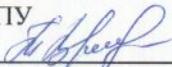
Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
65 – 69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины «**Сервисная деятельность**» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **100400.62 – Туризм**.

Рабочую программу учебной дисциплины составил:

Доцент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ

Татьяна Васильевна Богак _____



(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента, протокол № 1 от «29» августа 2012 г.

Зав. кафедрой

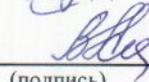
докт. физ. – мат. наук, профессор _____



(подпись)

Н.Г. Филонов

Председатель методической комиссии _____



(подпись)

| В.И. Анисимов |

Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины **Б.3.В.02**
«Сервисная деятельность» по направлению «Туризм» на 2013-2014 учебный
год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены
следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:

- 1) Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. –
М.: Дашков и К°, 2012. - 208 с.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены
на заседании кафедры экономики и методики преподавания экономики

Протокол № 8 от «30» августа 2013 года.

Зав. кафедрой  /И.А. Ромахина