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

**Утверждаю**

Декан факультета экономики и управления

_____ И.А. Ромахина

«31» августа 2012 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

# Б.3.02 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**ТРУДОЕМКОСТЬ** (в зачетных единицах) **5**

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | **100100.62 «Сервис»** |
| Профиль подготовки | **Сервис в торговле**<br>**Сервис в индустрии моды и красоты** |
| 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 структуру основной образовательной программы**

Данная дисциплина входит в раздел «Б.3.02 Сервисная деятельность». Профессиональный цикл. Базовая часть по направлению **100100.62 – Сервис,** профиль **«Сервис в трговле»**.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также в ходе освоения ранее изученной дисциплины Б.3.01 «Сервисология».

**3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В результате освоения дисциплины студент 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 торговле.

**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.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО **100100.62 – Сервис**, профиль «Сервис в торговле».

А) **общекультурные (ОК):**

- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрация уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- способность осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- способность на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности; владение навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- способность участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);
- готовность самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

Б) **профессиональные (ПК):**

1. Сервисная деятельность:

- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

2. Производственно-технологическая деятельность:

- разработка и использование нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

3. Организационно-управленческая деятельность:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

4. Научно-исследовательская деятельность:

- к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

**4. Общая трудоемкость дисциплины 5 зачетных единиц и виды учебной работы**

| **Вид учебной работы** | **Трудоемкость** (в соответствии с учебным планом) **(час)** | **Распределение по семестрам** (в соответствии с учебным планом) **(час)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Всего: 180** | **4 семестр** | **№ семестра** | **№ семестра** |
| Аудиторные занятия | **72** | **72** | | |
| Лекции | **36** | **36** | | |
| Практические занятия (ПЗ) | **36** | **36** | | |
| Семинары (С) | | | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | | |
| Другие виды аудиторных занятий | | | | |
| Другие виды работ | | | | |
| Самостоятельная работа | **81** | **81** | | |
| Курсовой проект (работа) | | | | |
| Реферат | | | | |
| Расчетно-графические работы | | | | |
| Формы текущего контроля | **тесты** | **тесты** | | |
| Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом | **Экзамен (27)** | **Экзамен (27)** | | |

**5. Содержание программы учебной дисциплины**

**5.1. Содержание учебной дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы (**180** часов).

| **№ 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 | 8 | 4 | 4 | | 2 | 10 |
| 2. | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей | 8 | 4 | 4 | | 2 | 10 |
| 3. | Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг | 10 | 6 | 4 | | 2 | 10 |
| 4. | Технология реализации сервисной деятельности в контактной | 10 | 6 | 4 | | 2 | 10 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | зоне | | | | | | |
| 5. | Специфика услуг как товара | 10 | 4 | 6 | | 2 | 10 |
| 6. | Ценность услуги | 8 | 4 | 4 | | 2 | 10 |
| 7. | Жизненный цикл услуг | 10 | 4 | 6 | | 2 | 10 |
| 8. | Современной состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса | 8 | 4 | 4 | | 2 | 11 |
| | **Итого:** | **72/2,0** | **36** | **36** | | **16/22%** | **81** |

**5.2. Содержание разделов дисциплины**

**Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности.**

Сфера сервиса: основные понятия. Сервисная деятельность как результат разделения труда. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности.

**Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.**

Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Формы и методы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Фазы выбора услуг и их исполнителя. Основные правила обслуживания потребителей.

**Тема 3. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.**

Классификация видов услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги.

**Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне.**

Потребители услуг: характеристики и сервисное поведение. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги.

**Тема 5. Специфика услуг как товара.**

Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материального товара. Услуги розничной и оптовой торговли.

**Тема 6. Ценность услуги.**

Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.

**Тема 7. Жизненный цикл услуг.**

Основные определения и понятия. Управление этапами жизненного цикла услуг.

**Тема 8. Современной состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.**

Перспективные направления развития сферы сервиса. Внедрение инноваций и новых видов услуг. Использование информационных технологий как направление совершенствования сферы сервиса. Тенденции развития сферы сервиса в современных условиях. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.

**5.3. Лабораторный практикум**

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 студентов (СРС).

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

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

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

## 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 6.1. Основная литература по дисциплине:


1. Карнаухова, В.К. 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. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник для вузов/В. Г. Велединский.-М.:КНОРУС,2010.-174 с.


### 6.2. Дополнительная литература


1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для вузов/Г. А. Аванесова.-Изд. 2-е, испр. и доп.-М.:Аспект Пресс,2006.-318 с.
2. Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность: учебник/Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича.-2-е изд.-М.:Дашков и К,2006.-267.
3. Подольский, В.С. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.
4. Хаксевер, К. 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
5. Иоффе, М.Я. 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.
6. Правила бытового обслуживания и предоставления отдельных видов услуг в Российской Федерации. – М.: Ось-89, 1995.
7. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов/Т. Н. Третьякова.-М.: Академия, 2008 – 301 с.
8. Гущин, В.В. Сервисное право: учебник/[В. В. Гущин, В. Д. Пахомов, Е. П. Приходько].-3-е изд., испр. и доп.-М.:Дашков и К,2005.-394 с.
9. Сундин Х. Организованный менеджер. Вначале подумай – затем приступай к работе / Пер. с швед. – М.: Финансы и статистика, 2002 с.
10. Топкинс, Том. Искусство торговать/Том Хопкинс.-Спб.:Литера,1996.-246, [2] с. .- Услуги. Правовой режим реализации / Авт.-сост. Б.А. Борисов. – М.: Филинъ, 1997.


### 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 студентов проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента 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. | Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. | Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий | Оргтехника: компьютер, проектор, экран. |
| 2. | Виды сервисной деятельности. | Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий | Оргтехника: компьютер, проектор, экран. |
| 3. | Принципы, классификации услуг и их характеристики. | Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий | Оргтехника: компьютер, проектор, экран. |
| 4. | Теория организации обслуживания. | 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 обучающихся по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» с учетом профиля «Сервис в торговле».

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 «Сервис», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

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 студентов**

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 студентов, 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 студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содер-

жание. 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 – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент 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 общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

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 студентам 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 об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по сервисной деятельности является экзамен (4 семестр). 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. Социо-культурная сфера. Её элементы, структура и функции.
2. Место сервиса в сфере материального производства и непроизводственной 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.**

**I. Вопросы для самостоятельной работы**

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 конкурентноспособность.
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.

**II. Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1. Технология сервисной деятельности**

Изложить в сжатой и конкретной форме последовательность действий или операций технологического процесса оказания услуг. Изобразить технологическую блок-схему процесса, указав в прямоугольниках действия или операции процесса и соединив прямоугольники направляющими стрелками в соответствии с взаимосвязями и последовательностью операции или действий. Указать в прямоугольниках техническоие средства (машины, аппараты, приспособления), используемые в той или иной операции технологического процесса.

При ответе на задание допускается использование информации о технологических процессах и технологических средствах по оказанию аналогичных услуг в действующих предприятиях города, населенного пункта по месту жительства студента.

Варианты задания:

1. Техника и технология приема, размещения и расчета клиентов гостиницы.
2. Техника и технология обмена валюты, учета кредитных карточек, дорожных чеков и прочих банковских услуг.
3. Техника и технология оформления туриста в туристическую поездку.
4. Техника и технология уборки помещений жилого сектора гостиницы.
5. Техника и технология уборки территории гостиницы.
6. Техника и технология обработки белья в механизированной прачечной гостиницы.
7. Техника и технология услуг плавательного бассейна гостиницы (или сауны).
8. Техника и технология приготовления и отпуска напитков в барах гостиниц (коктейлей, кофе и пр.).
9. Техника и технология приготовления кулинарных блюд в ресторане гостиницы.
10. Техника и технология изготовления кондитерских изделий в ресторане гостиницы.

*Примечание.* Технологии приготовления напитков, кулинарных блюд, кондитерских изделий изложить в обобщенном виде с момента поступления сырья и продуктов до отпуска готовой продукции потребителям.

**Задание 2. Гостинично-ресторанный комплекс (ГРК)**

Определить для заданного варианта гостинично-ресторанного комплекса ряд показателей, характеризующих данное предприятие.

Варианты ГРК

| Номер варианта | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Количество номеров в ГРК | 150 | 100 | 180 | 120 | 160 | 220 | 250 | 140 | 280 | 200 |

Показатели ГРК

1. Количество номеров разной вместимости, исходя из процентного соотношения этих номеров: 75% – одноместные; 20% – двухместные; 5% – люксы двухместные.
2. Единовременная вместимость гостиницы при полной занятости мест, то есть максимальное число жильцов.
3. Предполагаемая пропускная способность гостиницы (Пп), выражаемая количеством место-суток за год и определяемая произведением единовременной вместимости гостиницы на число календарных дней в году.
4. Фактическая пропускная способность гостиницы (Пф), получаемая за вычетом из предлагаемой пропускной способности количества неиспользуемых место-суток в год из-за отсутствия клиентов, ремонта или санитарной обработки части номеров. Принять 5% неиспользуемых место-суток.
5. Коэффициент использования пропускной способности гостиницы (Кпс), выражаемый отношением фактической пропускной способности к предполагаемой.
6. Площадь жилого сектора гостиницы (Fж) и общая площадь гостиницы (Fо), исходя из ориентировочных норм:

а) площадь одноместного или двухместного номера – 30 $м^2$;

б) площадь номера-люкс – 42 $м^2$;

в) площадь жилого сектора (всех номеров гостиницы) – 72% от общей площади гостиницы.

7. Численность персонала гостиницы (Nг), составляющая 35% от единовременной вместимости.
8. Количество посадочных мест в зале ресторана (Вр), исходя из нормы 1,5 места/номер.

9. Количество посетителей ресторана за день (N), определяемое произведением числа мест в зале ресторана на оборачиваемость одного места за день (а). Принять а = 5.

10. Количество блюд, реализуемых в ресторане за день (n), зависящее от числа посетителей за день и нормы потребления блюд одним посетителем (m). Принять m = 4.

11. Ориентировочная расчетная энергомощность ресторана (Р, кВт) по удельной нагрузке на одно место (W кВт/место). Принять W = 0,9.

**Задание 3. Техника сервисной деятельности**

Определить технико-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов, используемые в технологических процессах сервисной деятельности.

Расчеты выполнять на основе исходных данных для машин и аппаратов, приведенных в таблице вариантов задания.

Варианты задания

| № варианта | Машины, аппараты | Производительность, Q | Мощность, Р кВт | Масса, М кг | Объем работы за день машиной или аппаратом, А |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Полотерная машина | 550 $м^2$/ч | 0,75 | 23 | 2400 $м^2$ |
| 2 | Пылесос | 75 $м^3$/ч | 0,37 | 4,2 | 380 $м^3$ |
| 3 | Стиральная машина | 24 кг/ч | 1,2 | 52 | 85 кг |
| 4 | Гладильная машина | 35 кг/ч | 4,5 | 95 | 118 кг |
| 5 | Кондиционер | 1500 $м^3$/ч | 0,4 | 24 | 7500 $м^3$ |
| 6 | Льдогенератор | 40 кг/сутки | 0,32 | 86 | 34 кг |
| 7 | Кофеварка | 8 л/ч | 2,2 | 7,8 | 44,6 л |
| 8 | Электрофритюрница | 12 кг/ч | 7,5 | 50 | 32 кг |
| 9 | Электрогриль | 10 кг/ч | 1,7 | 17 | 56 кг |
| 10 | Посудомоечная машина | 250 шт/ч | 6,7 | 300 | 1600 шт. |

Технико-эксплуатационные характеристики

1. Время работы машины, аппарата в часах за смену или за день (r), исходя из дневного объема выполняемой работы (А) и часовой производительности оборудования (Q).

2. Коэффициент использования машины, аппарата за смену (Ku), выражаемый отношением времени работы оборудования (r) ко времени смены (Т). Время смены – 8 ч.

3. Удельная мощность машины, аппарата (Р) к часовой производительности оборудования (Q).

4. Удельная производительность машины, аппарата (q) через отношение часовой производительности оборудования (Q) к массе машины, аппарата (М).

5. Удельная металлоемкость оборудования, как величина обратная удельной производительности, то есть отношение массы машины, аппарата (М) к часовой производительности (Q).

6. Суточный расход электроэнергии (W) оборудованием, определяемый произведением мощности машины, аппарата (Р), времени его работы (r) и уточняющих коэффициентов запаса мощности ($К_З$ = 1,05), прерывности работы ($К_{пр}$).

7. Удельный расход электроэнергии (а) на единицу обрабатываемой продукции из отношения расхода электроэнергии за сутки (W) к объему работы за день (А).

8. Стоимость суточного расхода электроэнергии (Ср), исходя из тарифной ставки (d) в рублях за 1 кВт·ч, установленный для предприятий и организаций города, населенного пункта на текущий период времени. На 2002 г. стоимость 1 кВт·ч принять d = 1,8 руб.

9. Заработная плата работника, обслуживающего машину, аппарат в часы их работы, находится с учетом часовой тарифной ставки, равной – 12-15 руб./ч.

Для характеристик под номерами 2, 3, 4, 5, 7 после их определения, указать о чем свидетельствует увеличение или уменьшение этих показателей: об улучшении или ухудшении эффективности конструкции и эксплуатации машины, аппарата.

## III. Ситуации и кейсы для самостоятельной работы

Рассмотрим стратегию и тактику поведения сотрудника торговой организации, оказавшегося лицом к лицу с разгневанным клиентом.

Какой бы ни была конфликтная ситуация, необходимо соблюдать несколько простых правил, вытекающих из рационально-интуитивной модели овладения ситуацией.

**Ситуация 1.** Потребитель сначала звонит по телефону. Он вернулся из супермаркета и имеет какие-то претензии к приобретенному товару.

Задание: опишите действия сотрудника сервисной организации.

**Ситуация 2.** Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. При правильно проведенном телефонном разговоре человек готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь, что его неприятности разрешимы и не безразличны для фирмы, ее сотрудников.

Задание: опишите действия сотрудника сервисной организации.

**Ситуация 3.** В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель. Этот вариант самый неприятный, так как грозит расширением конфликта до непредсказуемых размеров.

Задание: опишите действия сотрудника сервисной организации.

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

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг.
3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Теория постиндустриального общества.
6. Этапы развития услуг в России.
7. Специфика услуг как товара.
8. Эволюция понятия «товар».
9. Характеристики услуг.
10. Ценность услуги.
11. Клиенты и их потребности.
12. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
13. Процесс принятия решения потребителем.
14. Специфические аспекты покупки услуг.
15. Поведения потребителей деловых услуг.
16. Теория организации обслуживания.
17. Система сервисных операций.
18. Система предоставления услуг.
19. Система маркетинга услуг.
20. Контактная зона.
21. Общие положения.
22. Пространство контакта.
23. Содержание контакта.
24. Работа с жалобами потребителей.
25. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
26. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
27. Основные методы предоставления услуг.
28. Формы обслуживания.
29. Качество обслуживания и производительность.
30. Общие положения.

31. Показатели качества услуги.
32. Модель качества услуг.
33. Производительность труда в сфере услуг.
34. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
35. Методы определения величины показателей качества.
36. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
37. Жизненный цикл услуг. Основные определения и понятия.
38. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
39. Понятие о конкурентных преимуществах.
40. Конкурентная окружающая среда.
41. Выбор целевых потребителей.
42. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
43. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
44. Основные подходы к осуществлению сервиса.
45. Основные задачи системы сервиса.
46. Виды сервиса по времени его выполнения.
47. Виды сервиса по содержанию работ.
48. Принципы гарантийного обслуживания.
49. Эксплуатационные инструкции.
50. Техническое обслуживание и ремонт.
51. Назначение технического обслуживания и ремонта.
52. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта.
53. Предупреждающий подход.
54. Политика технического обслуживания.
55. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
56. Внутренне обслуживание организации.
57. Составные части системы деятельности организации.
58. Обеспечение деятельности персонала.
59. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
60. Новые технологии в сфере услуг. Основные понятия и определения.
61. Информационные технологии в сфере услуг.
62. Технология как конкурентное преимущество.
63. Разработка и создание новых услуг.
64. Категории новой продукции.
65. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
66. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
67. Инструменты для разработки услуги.
68. Принципы разработки услуг.
69. Процесс разработки услуги.
70. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
71. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
72. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
73. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.

**8.4. Примеры тестов.**

| № | | Блок | Вопрос - Ответы | | Клю | |
|---|---|---|---|---|---|---|

| п/п | | | | | ч | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **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 | *Первый* технологический *уровень* – это … | | **2** | |
| **15** | | 5 | *Второй* технологический *уровень* – это … | | **4** | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **16** | | 5 | *Третий* технологический *уровень* – это … | | **3** | |
| **17** | | 5 | *Четвертый* технологический *уровень* – это … | | **5** | |
| **18** | | 5 | *Пятый* 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, активирующее 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** | | 4 | Что входит в побудительную функцию потребностей? | | **1** | |
| **28** | | 4 | Что входит в познавательную функцию потребностей? | | **2** | |
| **29** | | 4 | Что входит в оценочную функцию потребностей? | | **3** | |
| **30** | | 4 | Что входит в мировоззренческую функцию потребностей? | | **4** | |
| 1 | Ответ | 4 | Потребности выступают как движущие силы всякой деятельности, как стимулы социального развития | | | |
| 2 | Ответ | 4 | В процессе потребления происходит познание объекта потребности, присущих ему качеств | | | |
| 3 | Ответ | 4 | Потребности служат критерием оценки предметов, видов деятельности, услуг | | | |
| 4 | Ответ | 4 | От характера и направленности потребностей зависит мировоззрение, образ жизни личности, социальной группы, класса | | | |

**8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
3. Функции сферы услуг.
4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
5. Общероссийские классификаторы услуг населению.
6. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
7. Теория постиндустриального общества.
8. Этапы развития услуг в России.
9. Специфика услуг как товара.
10. Эволюция понятия «товар».
11. Характеристики услуг.
12. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
13. Ценность услуги.
14. Определение ценности услуги.
15. Модель ценности услуги.
16. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.
17. Определение потребительской среды в сфере услуг.
18. Клиенты и их потребности.
19. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
20. Процесс принятия решения потребителем.
21. Специфические аспекты покупки услуг.
22. Поведения потребителей деловых услуг.
23. Теория организации обслуживания.
24. Обслуживание как сервисная система.
25. Система сервисных операций.
26. Система предоставления услуг.
27. Система маркетинга услуг.
28. Контактная зона.
29. Общие положения.
30. Пространство контакта.
31. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
32. Содержание контакта.
33. Работа с жалобами потребителей.
34. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

35. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
36. Основные методы предоставления услуг.
37. Формы обслуживания.
38. Качество обслуживания и производительность.
39. Показатели качества услуги.
40. Модель качества услуг.
41. Сервисные гарантии.
42. Производительность труда в сфере услуг.
43. Общероссийские стандарты качества.
44. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
45. Методы определения величины показателей качества.
46. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
47. Жизненный цикл услуг. Основные определения и понятия.
48. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
49. Стратегические направления и конкурентноспособность.
50. Понятие о конкурентных преимуществах.
51. Конкурентная окружающая среда.
52. Выбор целевых потребителей.
53. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
54. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
55. Сервис – Компонент продажи товаров.
56. Основные подходы к осуществлению сервиса.
57. Основные задачи системы сервиса.
58. Виды сервиса по времени его выполнения.
59. Виды сервиса по содержанию работ.
60. Принципы гарантийного обслуживания.
61. Эксплуатационные инструкции.
62. Техническое обслуживание и ремонт.
63. Назначение технического обслуживания и ремонта.
64. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта.
65. Запасы запасных частей.
66. Резервные мощности.
67. Предупреждающий подход.
68. Политика технического обслуживания.
69. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
70. Внутренне обслуживание организации.
71. Составные части системы деятельности организации.
72. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
73. Обеспечение деятельности персонала.
74. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
75. Новые технологии в сфере услуг. Основные понятия и определения.
76. Информационные технологии в сфере услуг.
77. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии.
78. Области применения новых технологий в сфере услуг.
79. Технология как конкурентное преимущество.
80. Разработка и создание новых услуг.
81. Категории новой продукции.
82. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
83. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.

84. Инструменты для разработки услуги.
85. Принципы разработки услуг.
86. Процесс разработки услуги.
87. Имидж фирмы.
88. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности.
89. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
90. Деловая этика.
91. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
92. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
93. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
94. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

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

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.
3. Определение потребительской среды в сфере услуг.
4. Клиенты и их потребности.
5. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
6. Процесс принятия решения потребителем.
7. Специфические аспекты покупки услуг.
8. Поведения потребителей деловых услуг.
9. Теория организации обслуживания.
10. Обслуживание как сервисная система.
11. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
12. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
13. Качество обслуживания и производительность.
14. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
15. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
16. Жизненный цикл услуг. Основные определения и понятия.
17. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
18. Стратегические направления и конкурентноспособность.
19. Понятие о конкурентных преимуществах.
20. Выбор целевых потребителей.
21. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
22. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
24. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта.
25. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
26. Составные части системы деятельности организации.
27. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
28. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии.
29. Области применения новых технологий в сфере услуг.
30. Технология как конкурентное преимущество.
31. Разработка и создание новых услуг.
32. Категории новой продукции.

33. Процесс и принципы разработки услуг.
34. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности.
35. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
36. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
37. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
38. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.

**8.7. Формы контроля самостоятельной работы**

Основными формами контроля самостоятельной работы обучающихся является: проверка контрольных работ, коллоквиумы, доклады. Вид самостоятельных работ определяются преподавателем.

**Направление подготовки: 100100 «Сервис»**
**Профиль: Сервис в индустрии моды и красоты**
**Б.3.02 Сервисная деятельность**

**Общая трудоемкость дисциплины и виды учебной работы для студентов заочной формы обучения**

**Зачетных единиц - 5**

| **Вид учебной работы** | **Трудоемкость** (в соответствии с учебным планом) **(час)** | **Распределение по семестрам** (в соответствии с учебным планом) **(час)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Всего 180** | **№4 семестр** | **№ семестра** | **№ семестра** |
| Аудиторные занятия | **20** | **20** | | |
| Лекции | **8** | **8** | | |
| Практические занятия (ПЗ) | **12** | **12** | | |
| Семинары (С) | | | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | | |
| Другие виды аудиторных занятий | | | | |
| Другие виды работ | | | | |
| Самостоятельная работа | **160** | **160** | | |
| Курсовой проект (работа) | | | | |
| Реферат | | | | |
| Расчетно-графические работы | | | | |
| Формы текущего контроля | | | | |
| Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом | **Экзамен** | **Экзамен** | | |

**Выбор содержания и структуры разделов учебной дисциплины, а также тем для самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения определяются преподавателем (исходя из раздела 5.1)**

## Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные 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 занятий | 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 |

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| **Балл на дату контрольной точки** | **Оценка** |
|---|---|
| Более 90 % от максимальной суммы балов на дату КТ | 5 |
| От 70 % до 89 % от максимальной суммы балов на дату КТ | 4 |
| От 60 % до 69 % от максимальной суммы балов на дату КТ | 3 |
| Менее 60 % от максимальной суммы балов на дату КТ | 2 |

3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС) | Итоговая сумма балов, 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) |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 65-69 | |
| | 60-64 | E (посредственно) |
| 2 (неудовлетворительно) (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 **100100.62 – Сервис.**

Рабочую программу учебной дисциплины составила:
доцент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ
**Богак Татьяна Васильевна** _____
(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» 08 2012 г.

Зав. кафедрой
докт. физ. – мат. наук, профессор _____ Н.Г. Филонов
(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «31» 08 2012 г.

Председатель методической комиссии_____ В.Г. Аникина
(подпись)

**Лист внесения изменений**
**в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины
**Б.3.02 «Сервисная деятельность»** по направлению «Сервис» 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) Третьякова, Татьяна Николаевна. Сервисная деятельность [Текст]:учебное пособие для вузов/Т. Н. Третьякова.-М.:Академия,2008.-301, [1] с.:ил.-(Высшее профессиональное образование) .-ISBN 9785769544576:215.00.-237.27
2) Кулибанова, Валерия Вадимовна. Маркетинг сервисных услуг [Текст]/В. В. Кулибанова.-СПб.:Вектор,2006.-179, [13] с.:ил. .-ISBN 5968402849:190.00

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры менеджмента, протокол №1 от 29 августа 2013 года.

Зав. кафедрой _____ Н.Г. Филонов