

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля (курса)
«Сервисная деятельность»

1. АННОТАЦИЯ

Программа раскрывает терминологию и понятийный аппарат сервисной деятельности.

Теоретическая составляющая формирует систему научно-практических знаний о сущности человека и механизма удовлетворения его потребностей как движущей силе, мотивации поведения для организации процесса обслуживания потребителей в сфере социально-культурного сервиса. Практическая составляющая обеспечивает операционное овладение приемами анализа основных законов и принципов человеческой деятельности и функционирования потребностей и возможностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; навыками и технологиями анализа и обслуживания потребностей клиентов с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.

Основной формой итоговой аттестации слушателя при освоении курса является экзамен.

Цель дисциплины – формирование и развитие компетенций профессиональной деятельности слушателей о современном рынке сервисных услуг; развитие знаний о технологии процесса сервиса, системе клиентских отношений для организации процесса сервиса, проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя

2. СОДЕРЖАНИЕ

В данном разделе приводится подробное описание содержания учебных тем. Описание должно соответствовать структуре программы.

Учебная программа по модулю

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы с указанием кол-ва часов, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	2.	3.
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Лекция 2 часа
2	Тема 2. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.	Сервисное направление деятельности в развитых странах. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Новые принципы функционирования. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг. Лекция 2 часа
3	Тема 3. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей. Лекция 2 часа
4	Тема 4. Сущность и классификация услуг.	Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности. Основные характеристики услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.

		Лекция 2 часа
5	Тема 5. Производство и потребление услуг.	Производственная, непроизводственная сферы. Определение сферы услуг, ее значение для общества. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса. Лекция 2 часа
6	Тема 6. Маркетинг услуг.	Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия Лекция 2 часа
7	Тема 7. Поведение потребителей и факторы потребления.	Поведение потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы потребления. Их влияние на сервисную деятельность. Мотивы покупательского поведения. Лекция 2 часа
8	Тема 8. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	Определение понятий. Новые виды услуг и услуги рыночной новизны. Процесс разработки новой услуги. Лекция 2 часа
9	Тема 9. Психологическая культура сервиса.	Основные сведения о психологии, виды психических явлений. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны. Лекция 2 часа
10	Тема 10. Культура общения работников с клиентами.	Понятие об общении, типы общения, фазы общения. Стили общения на предприятиях сервиса, специфические особенности. Слушание – активный процесс. Лекция 2 часа

11	Практические занятия	<p>16 часов</p> <p>Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне. Влияние обслуживания на отношение к фирме. Роль «фигуры» потребителя. Значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции. Культура сервиса.</p> <p>Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения.</p> <p>Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.</p> <p>Формы организации труда. Роль малых предприятий в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия, внешние и внутренние факторы. Внутренний маркетинг предприятия сервиса. Понятия «организационная культура», «корпоративная культура». Культура обслуживания. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Типы потребителей по принятию решения о покупке. Влияние культуры на поведение потребителей. Категории потребителей. Прогрессивные формы обслуживания.. Культура общения работника контактной зоны. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса.</p>
12	Стажировка	Кол-во часов
13	Самостоятельная работа	Кол-во часов

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

(формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Программа предусматривает организацию самостоятельной работы слушателей. Основные виды самостоятельной работы: изучение основной и дополнительной литературы, нормативных документов; выполнение заданий при подготовке к практическим занятиям; поиск интернет-ресурсов при подготовке рефератов, ответов на вопросы, подготовка к экзамену.

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Сервисная деятельность, созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Подготовка к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) – традиционная форма самостоятельной работы обучающихся, включает отработку лекционного материала, изучение рекомендованной литературы, конспектирование предложенных источников.

Подготовка к опросу, проводимому в рамках практического занятия, требует уяснения вопросов, вынесенных на конкретное занятие, подготовки выступлений, повторения основных терминов, запоминания значений основных понятий.

На практических занятиях рассматриваются наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует преподавательская практика, наиболее трудно усваиваются студентами. Готовиться к практическим занятиям необходимо заблаговременно.

Подготовка к семинарским (практическим) занятиям включает в себя:

- обязательное ознакомление с планом практического занятия, в котором содержатся основные

вопросы, выносимые на обсуждение;

- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- изучение дополнительной литературы по теме практического занятия с обязательным конспектированием материала, который понадобится при обсуждении на семинаре.

Помните, что необходимо:

- выписать основные термины и запомнить их дефиниции;
- записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- иметь продуманные и аргументировано обоснованные формулировки собственной позиции по каждому вопросу плана практического занятия;
- сформулировать краткий, но ёмкий вывод по теме каждого практического занятия;
- обращаться за консультацией к преподавателю при возникновении затруднений в освоении материала практической работы.

Выступление на практических занятиях должно удовлетворять следующим требованиям: в выступлении излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Большую помощь при подготовке к занятиям может оказать изучение публикаций в научных журналах, а также специальные Интернет-ресурсы по тематике дисциплины, указанные п. 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к занятию, написанию отчетности, оценки текущей успеваемости.

Методические рекомендации

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

После завершения изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после их публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Подготовка к сообщению или к устному опросу на занятии

Методические рекомендации

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.
2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).
3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.
4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.
5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.
6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

Примерный алгоритм действий при написании реферата:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Подготовка к промежуточной аттестации: подготовка к экзамену

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен проводится в традиционной форме (ответ на вопросы экзаменационного билета, тест).

Подготовка к экзамену начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, обращаться к преподавателю за консультацией по неусвоенным вопросам.

Для подготовки к сдаче экзамена необходимо первоначально прочитать лекционный материал, а также соответствующие разделы рекомендуемых изданий. Лучшим вариантом является тот, при котором при подготовке используется несколько источников информации. Это способствует разностороннему восприятию

каждой конкретной темы дисциплины.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче экзамена включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к экзамену;
- подбор рекомендованных преподавателем источников (учебников, нормативных правовых актов, дополнительной литературы и т.д.),
- использование конспектов лекций, материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки тестирования

Оценка «отлично» – 80-100 % правильных ответов;

Оценка «хорошо» – 60-79 % правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» – 40-59% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» – менее 40% правильных ответов.

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией

Оценка «отлично» – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

Оценка «хорошо» – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

Оценка «удовлетворительно» – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

Критерии устного ответа студента на экзамене

Оценка «отлично» выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Примерные контрольные задания по теоретическим основам дисциплины в форме устного опроса

Опишите место и роль общения участников сервисной деятельности;

1. Проанализируйте процесс организация обслуживания потребителей;
2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности;
3. Категории потребителей, особенности обслуживания;
4. Инновационные технологии в сервисе.
5. Информационный сервис и его составляющие.
6. Теория организации обслуживания.
7. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы

Тестовые задания

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - a) спрос;
 - b) потребность;
 - c) мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неразрывность производства и потребления услуги;
- b) несохраняемость услуг;
- c) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b) предоставление информации клиенту;
- c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- a) способность к хранению и транспортировке;
- b) неотделимость от своего источника;
- c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

- a) в общественной деятельности,
- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- (2) a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

22. Характеристика услуг:

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности

23. Характеристика товаров:

- a) неоднородность;
- b) индивидуальность;
- c) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Какие три ключевых понятия используются при определении процесса сервиса:

- 1. опрос, профессионализм, качество;
- 2. услуга, спрос, специалист;
- 3. деятельность, потребность, услуга.

26. Закончите предложение:

Сюжетная схема, по которой происходит обслуживание потребителей в процессе предоставления им услуг – это....

27. Совокупность характеристик, определяющих способность услуги удовлетворять потребности клиента, - это:

- 1. свойства услуги;
- 2. показатель стоимости;
- 3. качество услуги;
- 4. комплектность;
- 5. параметры услуги.

28. Закончите предложение:

Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя, - это...

29. Установите соответствие понятий и определений.

Понятие	Определение
1. Удобство сервиса	1. А. – это пакет сервисных мероприятий фирмы может быть достаточно широк: от минимально необходимых до максимально целесообразных.
2. Эластичность сервиса	Б. – это способ предоставления услуг потребителю.
3. Форма обслуживания	В. – сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают покупателя.

30. Выберите правильный ответ:

Развитию эффективной системы клиентских отношений способствует:

- 1. принцип целесообразности;
- 2. принцип соблюдения моральных норм;
- 3. принцип подчинения требованиям экономической эффективности.

1. Добавьте необходимое:

В качестве субъектов сервисной деятельности выступают:

1. специализированные фирмы (гостиничные; туристические; лечебные);
2. специализированные предприятия (торговые; транспортные; ремонтно-бытовые);
3. специализированные (театры; музеи; библиотеки; кинотеатры);
4. специализированные организации (банки; страховые компании; службы проката).

Примерная тематика рефератов

1. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве.
2. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
3. Становление и развитие таймшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
4. Роль сферы услуг в экономике страны.
5. Качество услуги с позиции потребителя.
6. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
7. Сервисная деятельность и потребности человека.
8. Служба сервиса и ее функции

Примерные вопросы к экзамену:

1. Предмет, цели, задачи, содержание дисциплины,
2. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга».
3. Сервис как содержание.
4. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
5. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
6. Сервисное направление деятельности в развитых странах.
7. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее.
8. Принцип вторичности.
9. Индустриализация сферы услуг.
10. Новые принципы функционирования.
11. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг.
12. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.
13. Суверенитет потребителя.
14. Закон РФ «О защите прав потребителей».
15. Основные понятия, используемые в законе.
16. Круг правоотношений, регулируемых законом.
17. Основные права потребителей.
18. Материальные и нематериальные услуги
19. Основные характеристики услуг:
20. Производственная, непроизводственная сферы.
21. Определение сферы услуг, ее значение для общества.
22. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг.
23. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.
24. Неоднородность системы предприятий.
25. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.

Примерные вопросы к экзамену:

1. Предмет, цели, задачи, содержание дисциплины,
2. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга».
3. Сервис как содержание.
4. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
5. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
6. Сервисное направление деятельности в развитых странах.
7. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее.
8. Принцип вторичности.
9. Индустриализация сферы услуг.
10. Новые принципы функционирования.
11. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг.
12. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.
13. Суверенитет потребителя.
14. Закон РФ «О защите прав потребителей».
15. Основные понятия, используемые в законе.
16. Круг правоотношений, регулируемых законом.
17. Основные права потребителей.
18. Материальные и нематериальные услуги

19. Основные характеристики услуг:
20. Производственная, непроизводственная сферы.
21. Определение сферы услуг, ее значение для общества.
22. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг.
23. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.
24. Неоднородность системы предприятий.
25. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.
26. Рынок услуг, виды рынка услуг.
27. Виды потребностей.
28. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия.
29. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей.
30. Мотивы покупательского поведения.
31. Новые виды услуг и услуги рыночной новизны.
32. Процесс разработки новой услуги.
33. Основные сведения о психологии, виды психических явлений.
34. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи.
35. Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны.
36. Этапы процесса обслуживания
37. Стратегия и тактика поведения специалиста.
38. Специфика вербального и невербального общения.
39. Этика как наука о морали, общие сведения о морали.
40. Взаимосвязь этики и психологии.
42. Основные категории этики, нормы нравственности.
43. Социально-этические нормы сервиса.
44. Профессиональная этика, ее сущность для работников обслуживания.
45. Кодекс профессиональной этики, основные положения.
46. Понятие об общении, типы общения, фазы общения.
47. Стили общения на предприятиях сервиса, специфические особенности. Слушание – активный процесс.
48. Культура общения работника контактной зоны.
49. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие.
50. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:

Содержание комплекта учебно-методических материалов.

1. Гугина Е.В., Кузенков О.А. Организация самостоятельной работы студентов в Нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского. Методические рекомендации.- Н. Новгород, 2012.- 47 с.
2. Типовое положение о реферате разработано учебно-методическим отделом Арзамасского филиала ННГУ, рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета Арзамасского филиала ННГУ (Протокол № 1 от 27 августа 2014 г.).

4.2. Используемые образовательные технологии. Краткое описание

– технология проблемного обучения – стимулирование проявления активности, инициативы, самостоятельности, творчества, решения теоретических и практических задач, развития интеллектуальных способностей: обобщения, систематизации, анализа, синтеза и др. Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковый метод, исследовательский метод.

– технология обучения в сотрудничестве – формирование умений работать сообща во временных командах и группах, добиваться качественных образовательных результатов на основе межличностной коммуникации, принятия оптимальных решений, развития лидерских качеств. Технология основана на эмоциональных переживаниях, связанных со стремлением к общему успеху и коллективным достижениям, и формировании личностных качеств, необходимых для эффективной работы в команде или в коллективе. Технология предполагает использование метода групповой работы.

– информационные образовательные технологии направлены на овладение средствами поиска, применения и переработки учебной или научной информации средствами компьютерной техники, Интернета, аудио- и видеотехники.

Литература

а) основная литература:

а) основная литература:

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 16.09.2023).

2. Коленько, С. Г. Менеджмент в сфере культуры и искусства : учебник и практикум для вузов / С. Г. Коленько. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01521-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511453> (дата обращения: 15.09.2023).

3. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. - 202 с. - ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=357472>

4. Свириденко Ю.П. "Сервисная деятельность. Учебное пособие. Гриф МО РФ" Инфра-М, 2022, 174 с.

б) дополнительная литература:

5. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442188> (дата обращения: 16.09.2023).

1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. - 202 с. - ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=357472>

2. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л.- М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>.

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров): учеб. пособие. - Москва: КноРус, 2013. — 176 с. — ЭБС «Лань»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/book/53291>.

4. Коноплева Н.А. Сервисология: учебное пособие. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 247 с. - ЭБС «Лань»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/book/44298>.

5. Неретина Т. Г. Основы сервисной деятельности: учеб. - метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - М.: Флинта, 2014. — 168 с. - ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462898>.

6. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. — ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415409>.

7. Таранова И.В., Трухачев А.В. Сервисология: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Ставрополь: СтГАУ (Ставропольский государственный аграрный университет), 2013. — 296 с. — ЭБС «Лань»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/book/61122>.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp
1. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <http://www.garant.ru>
2. Scopus: реферативно-библиографическая база научных публикаций и цитирования. Адрес доступа: <http://www.scopus.com>
3. Web of Science Core Collection: реферативно-библиографическая база данных научного цитирования (аналитическая и цитатная база данных журнальных статей). Адрес доступа: <http://isiknowledge.com>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>
 Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/
 Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского»
<https://mooc.unn.ru/>
 Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации»
<https://online.edu.ru/public/promo>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Технические средства обучения (средства ИКТ): компьютер, мультимедиа проектор, экран.

Материально-техническая база

№ п.п.	Наименование модуля (тем, разделов)	Материально-технические условия для реализации программ (наличие лабораторий, производственных участков и т.п. по профилю программы профессиональной переподготовки)
	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	компьютер, мультимедийный проектор
	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.	компьютер, мультимедийный проектор
	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	компьютер, мультимедийный проектор
	Сущность и классификация услуг.	компьютер, мультимедийный проектор
	Производство и потребление услуг.	компьютер, мультимедийный проектор
	Маркетинг услуг.	компьютер, мультимедийный проектор
	Поведение потребителей и факторы потребления.	Компьютер, мультимедийный проектор
	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	Компьютер, мультимедийный проектор
	Психологическая культура сервиса.	Компьютер, мультимедийный проектор
	Культура общения работников с клиентами.	Компьютер, мультимедийный проектор