Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
Направленность (профиль) программы: Туризм
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Неганова В.П., Рожкова М.В., Боровинский В.А. Сервисная деятельность: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. – 53 с.

Рабочая программа как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры. Протокол заседания № 1 от 25 августа 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____ Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 4
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 5
1.4 Тематический план изучения дисциплины 7
1.5 Темы занятий семинарского типа 9
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 11
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся 11
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 12
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 17
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 19
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 19
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 19
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 50
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 52
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 52
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины 52
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 53
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 53
Лист регистрации изменений в рабочей программе 54

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

– ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Цель изучения дисциплины и ее соответствие целям образовательной программы - подготовка специалистов для организации устойчивого функционирования и развития туристической организации на основе оптимальной сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

– дать знания об организации сервисной деятельности;

– дать понятие формирования сервисных процессов в сфере туризма;

– изучить понятие и виды сервисной деятельности в сфере туризма,

– изучить систему организации системы сервисной деятельности;

– изучить создание системы оптимальной сервисной деятельности в процессе продажи туристических услуг.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	ИДК-ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма	Знать: теоретические основы сервисной деятельности. Уметь: систематизировать и обобщать сервисную информацию, выявлять возможности организовывать сервисные процес-

профессиональной деятельности		сы в сфере туризма. Владеть: навыками применения методов сервисной деятельности, ее оценки в сфере туризма

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме опроса и решения ситуационных задач.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	У	Н
ИДК-ОПК-3	Тема 1-8	1-32	1-25	1-25

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Формы обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	216	216
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	109	20
- занятия лекционного типа (Лек)	54	10
- занятия семинарского типа (Сем)	54	9
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	107	196
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	26	8	8	10
Тема 2. Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса	26	8	8	10
Тема 3. Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению	26	8	8	10
Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере услуг	26	8	8	10
Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	27	8	8	11
Тема 6. Качество услуги в сервисной деятельности	27	8	8	11
Тема 7. Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия	28	8	8	12
Тема 8. Культура взаимодействия участников сервиса	29	6	6	17
ВСЕГО:	215	54	54	107

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	26	1	1	24
Тема 2. Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса	26	1	1	24
Тема 3. Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению	26	1	1	24
Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере услуг	26	1	1	24
Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	27	1	1	25
Тема 6. Качество услуги в сервисной деятельности	27	1	1	25
Тема 7. Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия	28	2	1	25
Тема 8. Культура взаимодействия участников сервиса	29	2	2	25
ВСЕГО:	215	10	9	196

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Требования к специалистам. Сервис: сущность, особенности, подходы к изучению сервисной деятельности. Модели сервиса: субстратная, функциональная, поведенческая. Принципы, задачи, основные направления. Виды сервисной деятельности по содержанию работ (жесткий, мягкий, прямой, косвенный) и времени осуществления.

Общая характеристика пред- и послепродажного обслуживания. Фирменный сервис: особенности, преимущества. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.

Отличие сервисной деятельности и самообслуживания. Содержание сервисных технологий. Новые виды услуг; прогрессивные формы сервиса.

Тема 2. Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса

Подходы к определению услуги; содержание понятия услуги как продукта сервисной деятельности; функциональное назначение, направленность материальных и социально-культурных услуг. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Разновидности услуг и их характеристика; цветок услуги К. Лавлока. Свойства услуг в сервисной деятельности: неосязаемость, несохраняемость, неотделимость источника от объекта, гетерогенность качества. Особенности жизненного цикла услуги. Природные особенности услуг, их влияние на маркетинговые подходы на ключевые компоненты сервиса: клиент, сотрудник организации. Структура, содержание, функции и дисфункции сервиса. Сервисная организация как система. Маркетинговые составляющие услуги: система доставки, физическое окружение. Роль других покупателей в процессе сервиса.

История развития сервисной деятельности. Социальные предпосылки развития сферы обслуживания. Три волны в теории предпринимательства на рынке услуг. Мировые перспективы услуг социально-культурного сервиса и туризма. История развития сервиса в России. Изменение парадигмы в отечественной сфере обслуживания. Становление социального института сервиса.

Тема 3. Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению.

Определение сферы обслуживания; цели, задачи, тенденции развития коммерческого и некоммерческого секторов сферы услуг. Возрастающее значение сферы обслуживания. Формирование рынка услуг. Характеристика отраслей сферы услуг. Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности. Аспекты развития сферы услуг. Коммуникационные пути в сфере обслуживания.

Предприятие, оказывающее услуги населению. Характеристика

направленности, целей деятельности предприятий сферы услуг. Особенности хозяйственной деятельности сервисного предприятия. Понятие продукта деятельности предприятия, уровни продукта, характеристика конечного продукта как предмета реализации предприятия сферы обслуживания. Эволюция понятия «товар». Характеристика уровней товара. Место сервиса в современной многоуровневой концепции товара. Способы производства и реализации основных и дополнительных товаров и услуг на предприятиях сервиса. Организационная структура предприятия сервиса.

Современное понятие конкуренции предприятий, оказывающих услуги населению. Факторы, определяющие организацию процесса обслуживания: место, время, образ действия. Гарантия: назначение, принципы.

Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере услуг.

Характеристика сервиса как социального института. Государственное регулирование в сфере обслуживания - основа управления деятельностью предприятий. Значение законодательства в сфере обслуживания: обязанности и ответственность предпринимателя по отношению к клиенту. Закон «О защите прав потребителей» - основа нормативной документации обслуживанию населения. Основные понятия, используемые в законе, круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей (Дж. Кеннеди, 1962); Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», 1985. Характеристика ГОСТов в сервисной деятельности; Правила обслуживания населения на предприятиях сервиса РФ.

Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности.

Понятие контакта, контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Характеристика точек соприкосновения в сфере обслуживания. Обслуживание как технология познания потребностей клиентов. Операции процесса обслуживания в контактной зоне. Факторы, определяющие результат обслуживания.

Особенности гостеприимства как «секретного» элемента обслуживания. Реализация взаимосвязи производственной основы предприятия и гуманитарных технологий в процессе взаимодействия участников сервиса. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителя и модель принятия решения клиента о покупке услуги. Типы клиентов, особенности поведения каждого психологического типа клиента, характеристика основного покупательского мотива клиентов разных типов.

Стиль поведения продавцов в зависимости от типа клиента. Особенности выяснения потребностей. Аргументация, правила аргументации. Особенности характеристик услуги в пользу для клиента. Современный подход к тактике обслуживания. Лестница успешного взаимодействия участников процесса обслуживания: цели, задачи каждого этапа.

Тема 6. Качество услуги в сервисной деятельности.

Определение понятий качества услуги, качества обслуживания, параметры качества услуги. Модели качества услуг. Виды качества сервисного продукта. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами. Типология эффективности элементов обслуживания. Цели разработки стандартов обслуживания: ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг» (аутентичный тест ИСО 9002-87). Методология оценки качества услуг. Стратегии повышения качества сервисных продуктов. Формирование системы управления качеством на предприятиях.

Тема 7. Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия.

Определение ценности услуги, характеристика составляющих модели ценности услуги: воспринимаемое качество, внутренне присущие и внешние признаки ценности услуги, денежная и не денежная цены, время. Влияние ценности услуги на определение конкурентоспособной сервисной стратегии деятельности предприятия. Интегрированные элементы стратегического видения услуги.

Тема 8. Тема 8. Культура взаимодействия участников сервиса.

Культура сервиса: определение, составляющие ценностно-нормативной структуры. Определение проблемных зон в культуре обслуживания, социально-культурные ресурсы сервиса.

Характеристика содержания, процесса и результата культуры сервиса. Аспекты культуры сервиса. Особенности трудовой деятельности работников в сфере обслуживания. Сущность культуры потребления. Приоритеты потребителя, система ценностей, ценностные ориентации потребителя в сервисной деятельности. Типология потребительских требований и критерии потребительской оценки в сервисной деятельности. Культура общения в сервисе.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

1. Основные понятия сервиса, его цели, принципы и функции
2. Сущность, содержание и инструментарий сервисной деятельности.
3. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса

Тема 2. Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса.

1. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности, их классификация
2. Характеристика основных показателей услуг
3. Особенности развития сферы сервиса в России.

Тема 3. Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению.

1Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания

2.Организационные основы сервисной деятельности

3.Персонал сервисной организации

4.Потребители услуг

5.Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере услуг.

1. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ. Правила. Система ГОСТов

2.Нормативно- правовая база в области сертификации.

3.Лицензия. Лицензиат.

Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности.

1. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне

2.Эффективное взаимодействие в сервисе.

3.Особенности работы с разными типами посетителей

4.Тестирование для самодиагностики навыков общения

5.Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу; маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства

Тема 6. Качество услуги в сервисной деятельности.

1.Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг

2.Определение качества сервисных услуг

3.Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии.

Тема 7. Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия.

1. Построение модели ценности услуги

2.Анализ составляющих модели ценности услуги

3.Определение ценности услуги.

Тема 8. Культура взаимодействия участников сервиса.

1. Определение проблемных зон в культуре обслуживания

2.Правила работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями.

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере услуг	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе;

	работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Качество услуги в сервисной деятельности	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Культура взаимодействия участников сервиса	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов

плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

- подготовка к семинарским занятиям;
- изучение тем в рамках самостоятельной работы;
- выполнение контрольных и творческих заданий;
- подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении

этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Мирошниченко А.А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / Мирошниченко А.А., Телешева И.О., Драчева А.В.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 64 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/150395.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительная литература

Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

– Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)

– Информационная справочная система и база данных «Консультант-Плюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

– Открытые базы данных Минфина России https://www.minfin.ru/ru/opendata/ (свободно распространяемое).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений / докладов на коллоквиуме и т.п.:

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Структура и виды сервисной деятельности
5. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
6. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
7. Основы организации сервисной деятельности
8. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
9. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
10. Организация обслуживания потребителей услуг
11. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
12. Основные правила обслуживания населения
13. Качество услуг и обслуживание
14. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
15. Эффективность сервисной деятельности
16. Этика и психология сервисной деятельности
17. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
18. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем

19. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.

20. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.

21. Виды конфликтов и способы их разрешения

22. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.

23. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.

24. Функции сферы услуг.

25. Структура сферы услуг

26. Классификации типов и видов услуг.

27. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.

28. Место сервиса в постиндустриальном обществе.

29. Понятие «сервисное общество».

30. Становление и развитие науки о сервисе - сервисологии.

31. Этапы развития сферы услуг в России.

32. Эволюция понятий «товар» и «услуга».

33. Определение ценности услуги.

34. Определение потребительской среды в сфере услуг.

35. Клиенты сферы услуг и их потребности.

36. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.

37. Контактная зона и ее характеристики.

38. Работа с жалобами потребителей услуг.

39. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

40. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

41. Понятие «качество обслуживания».

42. Методы определения показателей качества оказания услуг.

43. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.

44. Разработка и создание новых услуг.

45. Жизненный цикл услуги.

46. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.

47. Проблемы морально-этических качеств руководителя.

48. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации) / практических ситуационных заданий):

Задание 1. Дать описание этико-психологического типа потребителя.

Вариант 1. «Квадрат»

Вариант 2. «Треугольник»

Вариант 3. «Круг»

Вариант 4. «Зигзаг»

Вариант 5. «Прямоугольник»

Задание 2. Выявить потребности клиентов в следующих ситуациях

Гостиница

Вам необходимо забронировать номер в гостинице для ваших друзей из Екатеринбурга. Это семья: муж, жена и двое детей (мальчики 3 и 11 лет). Приезжают на следующей неделе и будут проживать 3 дня.

Ресторан

Вы намереваетесь поужинать в ресторане вам нужен столик на двоих в зоне для некурящих. Вы вегетарианец и предпочитаете безалкогольные напитки.

Медицинская компания

Вы намереваетесь пройти диагностику состояния вашего здоровья с целью выявления проблемных зон и последующего лечения.

Туристское агентство

Вы с семьей планируете поехать на отдых на 2 недели.

Семья состоит из 4 человек: вы, супруг(а) и двое детей (девочки) в возрасте 14 лет. Вы предпочитаете пляжный отдых с элементами экскурсионной программы.

Агентство недвижимости

Вы намереваетесь приобрести 3-комнатную квартиру в центре города. Площадь предполагаемого жилья должна быть 70 - 100 кв. м. Необходимыми условиями являются наличие и детской площадки.

Задание 3.

Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг.

Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг.

Задание 4. Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация - материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятия. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;

2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);

3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях», была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд).

Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем.

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

1. Дайте своё определение понятия «гостеприимство».

2. Почему техники быстродействия («манипуляций», «убеждающего предложения») не оправдывают возложенных на них ожиданий и зачастую не работают?

3. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением: в сфере обслуживания или в производственной сфере? Почему?

4. Что общего и в чём различие между двумя понятиями «гостеприимство» и «этикет»?

5. Перечислите основные принципы «Золотого стандарта» гостеприимного сервиса.

6. Сформулируйте основные законы гостеприимства.

7. Приведите примеры из своего опыта (рассказов друзей, знакомых, родных), иллюстрирующие четыре типа обмена.

8. Приведите примеры из личного опыта гостеприимного и негостеприимного поведения сотрудников сервисных организаций

9. Какие социальные потребности у человека вы можете назвать?

10. Перечислите наиболее важные правила общения персонала с клиентами.

11. Каким стандартам гостеприимства должны следовать все работники гостиницы?

12.Что относят к навыкам профессионального общения?

13. В чём, по вашему мнению, состоят психологические проблемы персонала?

14. Назовите известные вам способы привлечения новых клиентов.

15. Опишите систему оценки удовлетворённости клиента.

16. Какую роль играет аудит качества обслуживания?

17. Какое значение имеет анализ качества обслуживания?1. Почему в сервисных процессах могут возникать недостатки, приводящие к недовольствам гостей?

18. Какие действия может предпринять неудовлетворённый гость?

19. Какие факторы влияют на нежелание гостей подавать жалобу?

20. Какова последовательность действий сотрудников при разрешении проблемы гостя?

21. Объясните, почему так важно работать с жалобами клиентов?

22. Дайте определение эмпатического (активного) слушания.

23. Перечислите приёмы и этапы эмпатического слушания.

24. В чём заключается суть проактивного поведения?

25. Дайте определения понятию «конфликтоген».

26. Перечислите известные вам конфликтогены.

27. Сформулируйте правила бесконфликтного общения.

28. Перечислите возможные стратегии поведения в конфликте, их достоинства и недостатки.

29. Какие преимущества дает стратегия «сотрудничества»?

30. Перечислите методы разрешения конфликтов, используемые в гостеприимстве.

31. Дайте определение понятия «этическая защита».

32. Перечислите функции этической защиты.

33. Перечислите основные методы этической защиты

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально-культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?

Задание 2. Опишите существующие технические документы на услуги.

Задание 3. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.

Примерный перечень заданий для подготовки к деловым / сюжетно-ролевым / имитационным играм:

Задание 1. Ситуации для деловой игры «Агрессивный клиент»

Ситуация 1.

Вы – клиент компании, занимающейся продажей автомобилей. Вчера вы забрали с диагностики и ремонта свой автомобиль «LEXUS RX 350». Причина, по которой вы обратились в компанию, заключалась в том, что на панели загорался чек «двигатель». Два дня автомобиль был на диагностике и вчера его вернули в исправном состоянии. В подробности вы не вдавались, но менеджер объяснил, что причина неисправности была в датчике. Вы заплатили 3 500 рублей в кассу и поехали домой в г. Соликамск. Подъезжая к г. Березники, вы заметили, что чек «двигатель» снова загорелся. Сегодня утром вы завели автомобиль, а на панели снова светится символическое изображение двигателя. Вы позвонили в компанию, где накануне забрали автомобиль, но безрезультатно (либо «занято», либо «не отвечает»). Отменив две важные встречи, вы направились в Пермь!!!

Ситуация 2.

Вы – клиент компании, осуществляющей продажу и обслуживание автомобилей. Вчера вы забрали с ТО свой автомобиль «_____». Сегодня утром, отъезжая со стоянки, вы обнаружили маслянистое пятно под автомобилем.

На работе вы уже ни о чём не могли думать, кроме как о поломке и во время обеденного перерыва вы заглянули под автомобиль. Каково же было ваше негодование, когда вы обнаружили вместо пятна лужу масла. Вы пытались дозвониться в компанию, но безрезультатно. Номер все время был занят. Поэтому вы отпросились с работы после обеда и приехали в компанию на такси (поскольку опасаетесь ехать на неисправном автомобиле) выяснить, в чём дело?!

Задание 2. Ситуации для ролевых игр «Разрешение проблем гостя»

Ситуация 1

Сотрудник

Вы – администратор гостиницы 4*. В гостинице очень высокая загрузка в связи с массовыми мероприятиями, проходящими в городе. Горничные не успевают убирать номера.

Сейчас 11:45, вы за стойкой администратора и к вам подходит гость с подтверждением о бронировании номера в гостинице. Сегодня в 11:30 выехали 60 человек. Номера еще не убраны, а все остальные заняты.

Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Гость

Вы забронировали номер в гостинице 4* две недели назад. Сейчас 12:00, вы подходите к стойке администратора этой гостиницы с подтверждением о брони.

Ситуация 2

Сотрудник

Вы – новый сотрудник ресторана 5*. Вы работаете в должности официанта всего лишь неделю. К вам приходит постоянный клиент, но вы его ещё никогда не видели. Он вам говорит: «Всё как обычно».

Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация ресторана.

Гость

Вы – постоянный клиент ресторана 5*. Вы приходите в ресторан после неудачной деловой встречи. Вас всё раздражает, вы не хотите общаться и пришли в этот ресторан пообедать только потому, что здесь уже знают все ваши привычки, и никому ничего объяснять не нужно. Поэтому, когда официант подошел к вам с меню, то вы сказали ему: «Мне всё как обычно».

Ситуация 3

Сотрудник

Кинотеатр «М», вы проверяете билеты на входе в зал, но случайно вы оторвали билет не на этот сеанс, клиенты сами перепутали билеты. Они обнаружили проблему, когда стали искать свои места в зрительном зале и поняли, что билеты на другой фильм. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация кинотеатра.

Гость

Вы пришли в кинотеатр со своей подругой. Вы редко ходите в кино в силу своей большой загруженности на работе.

Кроме того, ваш начальник отпустил Вас на 30 минут раньше с работы при условии, что вы выкупите билеты на завтрашний сеанс для его семьи. Вы выполнили поручение и с чистой совестью направились вместе с подругой в зрительный зал. По дороге вы бурно обсуждали проблемы личной жизни и, подойдя к контролёру на входе, случайно отдали билеты начальника. Контролёр оторвала контроль и пожелала приятного просмотра.

Проблему вы обнаружили только в зрительном зале, когда искали свои места. Вы возмущены ошибкой контролёра и подходите к нему для решения проблемы!

Ситуация 4

Сотрудник

Вы работаете администратором в гостинице 4*. Гость, который живёт в вашей гостинице, пытается провести своего друга к себе в номер с ночёвкой. Правилами гостиницы это не запрещено, однако у друга нет паспорта при себе (другого удостоверения личности тоже нет), и вы не имеете права пропустить его. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Гость

Вы – постоянный клиент гостиницы 4* и в очередной раз остановились в ней. Сегодня днём вы встретили своего старого приятеля на конференции, которая проходила в помещении Пермской ярмарки. Вы с приятелем давно не виделись и решили пригласить его к себе в номер гостиницы, чтобы побольше пообщаться (возможно, и с ночёвкой). Однако возле стойки администратора выяснилось, что у приятеля нет при себе документа, удостоверяющего его личность, а без этого администратор не имеет права пропустить вашего гостя. Ваша задача – уговорить.

Ситуация 5

Сотрудник

Вы работаете администратором в гостинице. На текущий момент в гостинице нет ни одного свободного номера. Сейчас ваша смена и вы на рабочем месте за стойкой администратора. К вам подходит гость и предъявляет письмо с подтверждением о бронировании. Оказывается, он забронировал номер в гостинице еще месяц назад. Он требует заселить его. Это недоразумение произошло по вине одного из сотрудников гостиницы. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Гость

Вы забронировали в гостинице номер месяц назад. Гостиница отправила вам подтверждение о том, что номер забронирован. Однако у стойки выясняется, что по каким-то причинам свободных номеров в гостинице нет. Вы возмущены, и настаиваете на разрешении проблемы.

Ситуация 6

Сотрудник

Вы работаете администратором в гостинице 4*. Гость вечером попросил вас сдать его брюки в прачечную, но так получилось, что именно в этот вечер не было сотрудника прачечной, и вы решили постирать брюки гостя самостоятельно в стиральной машине. После того как брюки высохли, они стали как минимум на 3 размера меньше (ткань дала усадку). Гость требует вас вернуть ему брюки в том виде, в котором он их отдавал вам. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Гость

Вы остановились в гостинице 4*. У вас сегодня важная встреча, к которой вы готовились несколько месяцев. Вы продумали всё до мелочей, в том числе и костюм. Прибыв в гостиницу, вы обнаружили, что в чемодане во время перелета сломался тюбик с кремом для обуви, и краска попала на брюки от костюма. Вы в надежде на помощь обратились к администратору гостиницы, и он(а) вас уверил(а), что к утру всё будет в порядке. За три часа до встречи администратор приносит вам брюки в номер и приносит извинения за случившееся. Выясняется, что брюки были постираны в стиральной машине, после чего ткань дала усадку, и надеть их теперь не представляется возможным.

Ситуация 7

Сотрудник

Вы – сотрудник аэропорта «Большое Савино». Сегодня к вам обратилось несколько пассажиров, прибывших рейсом из Киева. Все жалобы были по поводу багажа: оторванные ручки сумок, вскрытые замки, повреждена обивка чемоданов, и т. д.

Сейчас к вам подходит очередной пассажир с видимыми признаками вскрытого чемодана и недовольным выражением лица.

Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация аэропорта.

Гость

Вы прилетели в Пермь в аэропорт «Большое Савино» рейсом из Киева. Когда вы получили свой багаж, то пришли в ужас! Упаковка была нарушена и из чемодана торчали вещи. С намерением выяснить, в чём дело, вы направляетесь к представителю аэропорта.

Ситуация 8

Сотрудник

Вы работаете в ресторане 5* официантом. Гостю не понравилось блюдо, он зовёт вас и начинает высказывать своё недовольство громко на весь зал. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация ресторана.

Гость

Вы пришли в ресторан 5* со своей подругой и заказали самые дорогие блюда из меню. Когда вам принесли запечённое мясо, то вы не смогли разрезать его ножом. Вы возмущены такой наглостью и зовёте официанта.

Ситуация 9

Сотрудник

Вы – менеджер туристской фирмы. К вам в офис пришел турист, который только что вернулся из поездки в Турцию. Он недоволен качеством питания в отеле и тем, что гостиничный номер, в котором он жил, был не с видом на море, как вы ему обещали.

Гость

Вы купили путевку в Турцию в туристской фирме «М».

Менеджер показал вам фотографии нескольких отелей, и вы выбрали один из них с условием, что номер будет с видом на море.

Когда вы прибыли на место отдыха, то вас поселили в номере с видом на парковую зону. Кроме того, питание в ресторане отеля было отвратительным на ваш вкус.

Ситуация 10

Сотрудник

Вы – администратор в крупном торговом центре. К вам за стойку пришел очень любопытный покупатель, который задаёт очень много вопросов. Вам совершенно некогда отвечать на его вопросы, которые не касаются вашей работы. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация торгового центра.

Гость

Вы впервые в крупном торговом центре. Вам здесь всё интересно и всё удивляет. У вас очень много вопросов к администратору центра, и вы подходите к стойке, чтобы получить ответы на них.

Ситуация 11

Сотрудник

Вы работаете бортпроводником на воздушном судне.

Сегодня ваш экипаж выполняет рейс по маршруту Пермь – Сочи. Ваш самолет в воздухе уже 1,5 часа. Только что командир корабля сообщил, что впереди гроза и самолёт может попасть в зону турбулентности. Очень нервный пассажир начинает паниковать и кричать. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация авиакомпании.

Гость

Вы ужасно боитесь авиаперелётов, но вынуждены постоянно летать по служебной необходимости. Сегодня уже третий перелёт за эту неделю, и вы ужасно напряжены. Только что командир корабля предупредил о том, что впереди гроза и самолёт может попасть в зону турбулентности. Ваши нервы на пределе.

Ситуация 12

Сотрудник

Вы – инструктор группы туристов, которые совершают пеший тур по Вишерскому заповеднику. Один из ваших туристов уже несколько раз чуть не сорвал график движения по маршруту. В первый день его невозможно было разбудить утром, и в этой связи группа вышла на маршрут с опозданием на 1,5 часа. Во второй раз он не соглашался нести снаряжение группы, из-за этого все задержались на 30 минут. А сейчас он отказывается идти после привала, ссылаясь на усталость. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация вашей фирмы.

Гость

Вы впервые отправились в пеший тур со своими друзьями, которые и уговорили вас. Оказалось, что на маршруте всё не так весело и заманчиво, как описывали ваши друзья. Оказалось, что такой отдых сопряжён с ежеминутной физической нагрузкой. Вы не предполагали, что утренний подъём будет так рано (в 5:30), что нужно нести тяжёлое снаряжение и отдых на привалах будет столь непродолжительным. И вот, сейчас, когда вы еще не успели дожевать обед, инструктор сообщает, что пора выходить, ваши силы и нервы на исходе!

Примерный перечень заданий для проектирования и моделирования различных компонентов профессиональной деятельности:

Задание 1. Описать действия сотрудника сервисной организации в различных конфликтных ситуациях.

Ситуация 1. Потребитель звонит в офис по телефону с претензиями по поводу совершенной им туристической поездки.

Ситуация 2. Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. После правильно проведенного телефонного разговора он готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь, что его неприятности не безразличны для фирмы.

Ситуация 3. В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель.

Ситуация 4. Имеющий претензию потребитель приглашен в офис для переговоров.

Задание 2. Гостеприимный подход в разрешении конфликтных ситуаций.

Ситуация: недовольные гости (клиенты гостиниц) обращаются к генеральному директору сети отелей с жалобой на действия сотрудников.

Задание: примите решение, как если бы вы были генеральным директором этой сети.

Пример 1.

Группа туристов заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трёхместных номерах, вместо двухместных, которые были обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Пример 2.

В одном из отелей Антальи руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из России, аргументируя это тем, что русские туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из России, расселяется группа немецких туристов.

Пример 3.

В одном из номеров отеля Афин повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере $1200.

Пример 4.

Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер.

Официант через пять минут принёс в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безна-

личному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Пример 5.

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «пять звёзд». При размещении сотрудник службы приёма отеля сказал туристам, что их придётся разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьёй. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля.

Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Примерный перечень заданий для терминологического диктанта:

… - совокупность потребительских характеристик услуги, придающих ей способность удовлетворить конкретную потребность.

… - относительная мера качества услуги, определяемая сравнением ее потребительских характеристик с потребительскими характеристиками лучшей продукции конкурентов.

… - система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

… - прямой договор с зарубежной фирмой – производителем на выполнение определенного спектра услуг по гарантийному техническому обслуживанию бытовой технике данного типа (модели).

… - сотрудники компании, результативность деятельности которых напрямую связана с эффективным общением с клиентами и партнерами.

… - деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем.

… - совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей.

… - временные выезды (путешествия) граждан из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

… - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

… - временные выезды граждан из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране (месте) временного пребывания.

… - путешествия с использованием активных способов передвижением, организуемые туристами самостоятельно.

… - организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

… - организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

… - о освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями, и сооружениями, включая объекты инфраструктуры.

… - совокупность операций и процессов по предоставлению услуг размещения посетителям и система рациональных приемов использования зданий, сооружений, оборудования гостиниц.

4.3 Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Задание по уровню освоения компетенции «Знать»

1. Культура сервисной деятельности
2. Принципы современного сервиса
3. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности

4. Алгоритм возникновения новой услуги
5. Классификация предприятий сервиса
6. Сущностные особенности сервисных организаций
7. Репутация и имидж сервисного предприятия, организации
8. Персонал сервисной организации
9. Основные направления работы с персоналом сферы сервиса
10. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации
11. Требования к персоналу сферы сервиса
12. Культура деятельности персонала сферы сервиса
13. Типологии потребителей услуг
14. Социально- культурные характеристики потребителей, их влияние на сервисное поведение
15. Социально-демографические характеристики потребителей
16. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей
17. Контактная зона сервисного предприятия
18. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. Стадии личной продажи услуги
19. Прием потребителя и установление отношений как первая стадия личной продажи
20. Выявление проблем и возможность снять озабоченность потребителя конкретной услугой на второй стадии личной продажи
21. Третья стадия личной продажи – презентация услуги
22. Преодоление возможных возражений потребителя
23. Осуществление продажи и последующий контакт с потребителем
24. Отличительные признаки и структура сервисного взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в процессе предоставления услуги
25. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия
26. Факторы удовлетворенности предоставлением услуги
27. Факторы неудовлетворенности потребителя как результат разрывов в политике сервисной организации
28. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги
29. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение
30. Порядок образования сервисной организации

31. Внедрение инноваций и новых видов услуг

32. Использование информационных технологий для совершенствования сферы сервиса

Задания по уровню освоения компетенции «Уметь»

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

опрос, профессионализм, качество;

услуга, спрос, специалист;

деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

исследовательская;

потребительская (пользовательская);

ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

бронирование номеров;

прием и размещение;

расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

рекламные услуги;

организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;

психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

уровень развития экономики и хозяйственная система;

мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;

общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосязаемость услуги:

процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

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:

спрос;

потребность;

мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

неразрывность производства и потребления услуги;

несохраняемость услуг;

незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

определенный способ предоставления услуг заказчику;

предоставление информации клиенту;

оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);

продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

способность к хранению и транспортировке;

неотделимость от своего источника;

неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:
услуги предприятий туризма и отдыха;
услуги организаций общественного питания;
услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:
удовлетворение человеческих потребностей;
исследование рынка услуг;
производство услуг.

14. Контактной зоной не является:
зона ремонта бытовой техники;
рабочее место парикмахера;
рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
бесконтактным;
формальным;
бесплатным.

16. Физические потребности - это потребности в:
в общественной деятельности,
во сне;
в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
бесконтактное обслуживание;
фирменное обслуживание;
неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

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.

0 – 45см;

45 – 120 см;

120 – 400 см.

20. Франчайзинг - это:

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.;

компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

социальный статус;

выгода;

мотив.

22. Характеристика услуг:

неопределенность качества;

могут накапливаться;

передача собственности.

23. Характеристика товаров:

неоднородность;

индивидуальность;

осязаемость.

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

включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

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;

сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

соответствие техническим условиям и стандартам:

требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Задания по уровню освоения компетенции «Владеть навыками»

Вариант 1.

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

жилищно-коммунальные услуги;

научно-исследовательские услуги;

услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

материально-преобразовательная;

исследовательская;

потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

Резервирование столиков;

Вызов такси;

Кондиционирование воздуха;

4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

материально-преобразовательной деятельности;

познавательной деятельности;

ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;

физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);

потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

контактная зона;

зал ожидания;

комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

неосязаемость услуг;

неразрывность производства и потребления услуги;

незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:

деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;

оказание услуги потребителю;

комплекс мер по обслуживанию населения.

10. Сервис — это:

это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;

любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;

предпродажное и гарантийное обслуживание.

11. Производственные услуги – это:

услуги банков, страховых компаний;

инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;

пассажирский транспорт, торговля, образование.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

государственными;

идеальными;

смешанными.

13. Контактная зона – это:

любое место, где производиться услуга;

место, где услуга может храниться;

определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

поиск понимания;
призыв к совести;
жалоба.

15. Социальные потребности - это потребности в:
в самовыражении;
в познании,
в жилье.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
обслуживание на дому;
индивидуальное обслуживание;
письменное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,
реакция на покупку.
осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей.
0 – 45см;
45 – 120 см;
120 – 400 см.

19. Франчайзинг - это:
компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

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.;

20. Качество услуг тесно переплетается:

с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;

со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;

со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

референтные группы;

комфорт;

престиж.

22. Характеристика услуг:

деятельность, процесс;

производство, хранение и распределение отделено от потребления;

получает только один покупатель единожды.

23. Характеристика товаров:

потребитель участвует в производственном процессе;

производство и потребление осуществляются одновременно;

передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис - это:

включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

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;

сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

соответствие техническим условиям и стандартам;

продукт человеческой деятельности.

Вариант 2

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

бытовые услуги;

услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

исследовательская;

потребительская (пользовательская);

коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

Покупка и доставка билетов;

Встреча и проводы;

Экскурсионные услуги.

4.Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

эмпирический и теоретический;

оценочный и информационный;

аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);

потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

индустрия сферы услуг;

инфраструктура сферы услуг;

индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

это отчужденный от производителя результат труда;

это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

неразрывность производства и потребления услуги;

несохраняемость услуг;

незабываемость услуг.

9. Сфера обслуживания населения – это:

совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;

деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

осязаемые действия, направленные на товар или человека;

это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группа или организациями.

11. Общественными услугами являются:

телевидение, радио, образование;

услуги, связанные с досугом;

услуги, связанные с транспортом.

12. К легитимным услугам относят:

нелегальные услуги;

услуги, имеющие криминальный оттенок;

услуги, одобряемые государством и обществом.

13. Контактной зоной может считаться:

стойка администратора в гостинице;

цех по ремонту оборудования;

строительная площадка.

14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

нормативное время;

время обслуживания;

ресурсное время.

15. Одной из сущностных отличий услуги от товара является:

различие мест хранения;

более высокая стоимость;

совмещение производства и потребления.

16. Интеллектуальные потребности - это потребности в:

образовании;

в самовыражении;

в пище.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

самообслуживание;

фирменное обслуживание;

индивидуальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;

реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;

поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах...

120 – 400см;

45 – 120 см;

400 - 750см.

20. Франчайзинг - это:

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.;

компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

социальный статус;
культура;
престиж

22. Характеристика услуг:
потребитель участвует в производственном процессе;
производство, хранение и распределение отделено от потребления;

передача собственности.

23. Характеристика товаров:
потребитель участвует в производственном процессе;
индивидуальность;
передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис - это:
включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
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;
сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
соответствие техническим условиям и стандартам;
продукт человеческой деятельности.

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Уметь

№ вопроса	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
Ответ	С	С	А	В	С	С	С	В	А	А

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	B	C	A	A	A	B	A	B	A	A

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*
Ответ	A	A	C	A	A

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Владеть навыками. Вариант 1

№ вопроса	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
Ответ	B	A	B	C	B	A	C	A	A	A

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	B	A	C	C	A	A	C	B	C	C

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*
Ответ	A	A	C	B	B

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Владеть навыками. Вариант №2

№ вопроса	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
Ответ	C	C	B	B	C	C	C	B	A	C

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	A	C	A	B	C	A	A	A	A	A

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*
Ответ	C	A	C	C	B

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к реше-	Студент демонстрирует готовность к	Студент готов решать прак-

	нию ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	тические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая

		при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬ-

НО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью (учебные столы и стулья) и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (учебная доска, компьютер, видеопроектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением.

Состав помещений, оборудования и технических средств обучения, необходимых для реализации дисциплины

№	Наименование помещения	Оборудование и технические средства обучения помещения
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и	Учебные столы и стулья; Учебная доска; Компьютер демонстрационный с монитором; Проектор демонстрационный (муль-

	индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	тимедийный); Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.
2	Компьютерный класс	Компьютерные столы и стулья; Компьютер демонстрационный с монитором; Компьютеры с мониторами; Звукоусиливающее оборудование, Наушники индивидуальные.
3	Помещение для самостоятельной работы	Учебные столы и стулья; Компьютеры с монитором с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; Проектор демонстрационный; Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Номер протокола и дата заседания кафедры	Изменения
№ 1 от 25.08.2025	Утверждение рабочей программы в связи с введением ООП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)