

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(ф.и.о.)

«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Туристская деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области сервисной и организационно-управленческой деятельности:

04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности);

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.	Знает: внутренние стандарты обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.
	Умеет: Разрабатывать внутренние стандарты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
	Имеет навыки: разработки стандартов и регламентов процессов обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Все го астро- ном. ча- сов	Все го акад. Часов	Семестр
			7
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	108
Контактная работа в т.ч. аудитор- ные занятия:			
Лекции		15	15
Практические занятия (ПЗ)		15	15
Групповые консультации по дисципли- не		0,85	0,85
Виды аттестации: зачет			
Самостоятельная работа:		77,15	77,15
Подготовка творческого проекта		30	30
Подготовка к практическим работам, тестированию, изучение материалов по кон- спектам лекций, учебникам, дополнительной литературе		47,15	47,15

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

/п	Наимено- вание раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические едини- цы)	Трудо- емкость раз- дела, часы
	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; прин- ципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности.	20
	Теория органи- зации обслужи- вания	Организация обслуживания потребителей. Категории предприятий, осуществляющих предос- тавление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структу- ре обслуживания человека. Категории потреби- телей, особенности обслуживания.	28
	Место и роль об- щения в сервисной деятель-	Общение как фактор отношений в сервисной деятельности, понятие «контактная зона» как сфе- ра реализации сервисной деятельности, уровень организации контактной зоны предприятия на ос- нове использования материальных, технических, информационных ресурсов. Консультирование по-	15

	ности	требителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	
	Качество сервисных услуг	Характеристики и показатели качества сервисного обслуживания. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.	20
	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	25

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час	ПЗ (или С), час	ЛР, час	СРО, час
	Сервис как система услуг	3	4		20
	Теория организации обслуживания	3	2		51
	Место и роль общения в сервисной деятельности	3	3		51
	Качество сервисных услуг	3	3		51
	Диверсификация сервисной деятельности	3	3		2,151

5.2.1 Лекции

/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса	3
		Виды сервисной деятельности	
		Принципы классификации услуг, их характеристики	
		Организация обслуживания потребителей	3
		Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг	
		Инфраструктура обслу-	

	Теория организации обслуживания	<p>живания.</p> <p>Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека</p> <p>Категории потребителей, особенности обслуживания.</p>	
	Место и роль общения в сервисной деятельности	<p>Общение как фактор отношений в сервисной деятельности</p> <p>Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности</p> <p>Требования к организации контактной зоны предприятия</p> <p>Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p>Стандарты обслуживания</p>	3
	Качество сервисных услуг	<p>Качество сервисных услуг с точки зрения потребителей</p> <p>Показатели качества сервисной деятельности</p> <p>Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.</p> <p>Методы оценки и контроля показателей качества сервиса</p> <p>Системное управление качеством обслуживания</p>	3
	Диверсификация сервисной деятельности	<p>Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.</p>	3

5.2.2 Практические занятия (семинары)

/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость, Час
	Сервис как система услуг	Анализ видов сервисной деятельности	4
		Анализ классификаций услуг, их характеристики	
	Теория организации обслуживания	Анализ предприятий, осуществляющих предоставление услуг	2
		Анализ инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	
		Исследование категорий потребителей и особенностей их обслуживания.	
	Место и роль общения в сервисной деятельности	Организация общения в «контактной зоне» исполнителя и потребителя услуги	3
		Требования к организации контактной зоны предприятия	
		Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.	
		Разработка стандартов обслуживания	
	Качество сервисных услуг	Исследование показателей качества сервисной деятельности	3
		Разработка мероприятий по обеспечению качества сервисной услуги	
	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов. Инновационные технологии в сервисе	3

5.2.3 Лабораторный практикум (не предусмотрен)

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудо-емкость, Час
	Сервис как система услуг	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	20
	Теория организации обслуживания	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	15
	Место и роль общения в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	15
	Качество сервисных услуг	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	15
	Диверсификация сервисной деятельности	Подготовка к защите творческого проекта Подготовка к экзамену	12,15

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература

1. Браншнов С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Браншнов С.Г. – Электрон. дан. – ФЛИНТА, 2016. – 220 с. Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44297 - Режим доступа: Основы индустрии гостеприимства.

2. Вилкова, С.А. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С.А. Вилкова, Ю.Я. Тюменев, В.И. Стельмашенко – Дашков и К, 2016. - 400 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24750.html> - Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты: Учебное пособие для бакалавров.

6.2.Дополнительная литература

1.Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 64 с. <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» / Л.Э. Глаголева ; ВГУИТ, Кафедра сервиса и ресторанного бизнеса. - Воронеж : ВГУИТ, 2021. - 14 с.

<http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96525>

Периодические издания

1. Сервис plus
2. Современные проблемы сервиса и туризма
3. Сервис в России и за рубежом
4. Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сайт научной библиотеки ВГУИТ <http://www.vsu.ru>, ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>.

2. Базовые федеральные образовательные порталы. http://www.edu.ru/db/portal/sites/portal_page.htm.

3. Государственная публичная научно-техническая библиотека. www.gpntb.ru/.

4. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов. <http://www.ict.edu.ru/>.

5. Национальная электронная библиотека. www.nns.ru.

6. Поисковая система «Яндекс». www.yandex.ru/.

7. Российская государственная библиотека. www.rsl.ru/.

8. Российская национальная библиотека. www.nlr.ru/.

6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. - 32 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/100813>

6.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Используемые виды информационных технологий:

- «электронная»: персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-правовые) системы;

- «компьютерная» технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice; СПС «Консультант плюс», Система дистанционного обучения (СДО) университета);
- «сетевая»: локальная сеть университета и глобальная сеть Internet.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия. Аудитории кафедры туризма и гостиничного дела 540, 543.

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы (539), для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ), компьютерные классы ВУ-3а (а.151,341), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
Факультет технологический
Кафедра туризма и гостиничного дела**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

«Сервисная деятельность»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.	Знает: внутренние стандарты обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.
	Умеет: Разрабатывать внутренние стандарты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
	Имеет навыки: разработки стандартов и регламентов процессов обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.

2. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства	Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	
1	Сервис как система услуг	ПКв-5	Банк тестовых заданий	Бланочное или компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (дискуссия)	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Задания для практических работ	Проверка преподавателем (оценка в системе «зачтено/не зачтено»)
2	Теория организации обслуживания	ПКв-5	Банк тестовых заданий	Бланочное или компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Коммуникативные задачи	Контроль преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)

			Собеседование (дискуссия)	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Задания для практических работ	Проверка преподавателем (оценка в системе «зачтено/не зачтено»)
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	ПКв-5	Банк тестовых заданий	Бланочное или компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Коммуникативные задачи	Контроль преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Собеседование (дискуссия)	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Задания для практических работ	Проверка преподавателем (оценка в системе «зачтено/не зачтено»)
4	Качество сервисных услуг	ПКв-5	Банк тестовых заданий	Бланочное или компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Коммуникативные задачи	Контроль преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Собеседование (дискуссия)	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Задания для практических работ	Проверка преподавателем (оценка в системе «зачтено/не зачтено»)
5	Диверсификация сервисной деятельности	ПКв-5	Банк тестовых заданий	Бланочное или компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (дискуссия)	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Задания для практических работ	Проверка преподавателем (оценка в системе «зачтено/не зачтено»)

3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1 Тесты (тестовые задания)

ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе класси-	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	фикации гостиниц и иных средств размещения	
--	--------------------------------------------	--

№ задания	Тестовое задание	
	<i>Выбрать один ответ</i>	
1.	Сервисная деятельность - это: а) сфера обслуживания, направленная на удовлетворение потребностей людей; б) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей; в) оказание индивидуальных услуг; г) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг	
2.	Исполнитель - это: а) предприниматель, оказывающий услугу потребителю; б) предприятие или предприниматель, оказывающие услугу потребителю. в) предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю. г) организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.	
3.	Потребитель – это: а) гражданин, получающий услуги б) гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд в) гражданин, имеющий намерение получить услуги для личных нужд г) гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение заказать услуги для личных нужд	
4.	Форма обслуживания потребителей - это: а) разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей, б) разновидность способов обслуживания потребителей. в) сочетание методов (способов) обслуживания потребителей. г) сочетание методов обслуживания потребителей.	
5.	Стандарты обслуживания клиентов – это а) совокупность внутренних документов компании, устанавливающих общие правила обслуживания клиентов б) совокупность внутренних документов компании, устанавливающих порядок действий сотрудников в типовых ситуациях, способы реагирования в нетиповых ситуациях, устанавливаются критерии правильности действий в) совокупность внутренних документов компании, устанавливающих общие правила обслуживания клиентов, порядок действий сотрудников в типовых ситуациях, способы реагирования в нетиповых ситуациях, устанавливаются критерии правильности действий г) совокупность внутренних документов компании, устанавливающих общие правила обслуживания клиентов, способы реагирования в нетиповых ситуациях	
6.	Культура сервиса – это: а) система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, б) 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 в) система эталонных трудовых норм, 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 г) система эталонных духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания	
7.	Контактная зона – это: а) это место, где происходит общение б) это область взаимодействия специалиста по сервису и потребителя в) это пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель г) это зона с социальной дистанцией	
8.	Конфликт — это: а) словесная перепалка людей, у которых не совпадают мнения по определенному вопросу	

	<p>б) взаимное оскорбление оппонентов при расхождении мнений</p> <p>в) взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели или способы достижения этих целей</p> <p>г) столкновение интересов, острое противоречие между людьми</p>
9.	<p>Чем характеризуется качество услуг:</p> <p>а) положительными отзывами</p> <p>б) довольными клиентами</p> <p>в) экспертизой качества</p> <p>г) показателями качества</p>
10.	<p>Стандартизация – это:</p> <p>а) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.</p> <p>б) деятельность, направленная установление требований, норм, правил, характеристик, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену</p> <p>в) деятельность, направленная на разработку норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.</p> <p>г) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на комфортность труда.</p>
11.	<p>Сертификация – это:</p> <p>а) выдача документа о сертификации услуги</p> <p>б) процедура, при которой дается письменная гарантию о соответствии</p> <p>в) процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям.</p> <p>г) услуга, оказанная потребителю</p>
12.	<p>Лицензия - это:</p> <p>а) разрешение на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.</p> <p>б) разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.</p> <p>в) совокупность установленных нормативными правовыми актами требований и условий, выполнение которых лицензиатом обязательно при осуществлении лицензируемого вида деятельности, выданное лицензирующим органом юридическому лицу</p> <p>г) право на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований, выданное лицензирующим органом индивидуальному предпринимателю.</p>
13.	<p>Инновационный менеджмент – это:</p> <p>а) это вид научно- технической, социально-экономической деятельности, направленный на достижение целей организации, объединяющий науку, технику, экономику.</p> <p>б) это вид предпринимательской деятельности, направленный на достижение целей организации на основе рационального использования ресурсов, объединяющий экономику, предпринимательство и управление.</p> <p>в) это вид научно- технической, социально-экономической и предпринимательской деятельности, направленный на достижение целей организации на основе эффективной организации инновационных процессов и рационального использования ресурсов, объединяющий науку, технику, экономику, предпринимательство и управление.</p> <p>г) это вид научно- технической, социально-экономической и предпринимательской деятельности, направленный на достижение целей организации на основе эффективной организации инновационных процессов.</p>
	<i>Выбрать несколько ответов</i>
14.	<p>Основные составляющие производственного сервиса:</p> <p>а) услуги, непосредственно входящие в производство товара,</p> <p>б) услуги в виде технической подготовки продукта к вводу в эксплуатацию и поддержание его технико-эксплуатационных характеристик в границах запрограммированных па-</p>

	<p>раметров,</p> <p>в) услуги в области финансовых услуг, страхования, сделок с недвижимостью, бухгалтерского учета и аудита, лицензионной торговли и прочее.</p> <p>г) услуги технического жизнеобеспечения</p>
15.	<p>К прогрессивным формам обслуживания относятся:</p> <p>а) абонементное обслуживание,</p> <p>б) бесконтактное обслуживание по месту жительства,</p> <p>в) самообслуживание,</p> <p>г) выездное обслуживание</p>
16.	<p>Что относится к услугам интеллектуального сервиса</p> <p>а) образовательный сервис, который сопутствует человеку на протяжении всей его активной творческой жизни</p> <p>б) информационный сервис, который обеспечивает потребителя информацией в границах текущего времени, в объемах и тематике, необходимых для удовлетворений его потребностей</p> <p>в) услуги по ремонту и содержанию в исправном состоянии техники, оснастки, оборудования, непосредственно включенных в процесс производства продукта</p> <p>г) юридический сервис, область распространения которого может варьировать от предоставления консультационных и практических услуг разового характера до официально оформленного пожизненного обслуживания клиента</p>

3.2 Дискуссия

ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

17. **Темы:** Сущность и содержание сервисной деятельности: структура, уровни, виды.
18. **Тема:** Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
19. **Тема:** Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
20. **Тема:** Формирование имиджа сервисной организации и ее сотрудников.
21. **Тема:** Поведение, адаптированное к клиенту: сущность и содержание понятия, основные этапы, действия сервисодателя.

3.3 Коммуникативные задачи

ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

22. Часто, получая какую-то услугу, клиент пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. **Задание:** Как он поступит в данной ситуации, чтобы клиента не «отпугнуть», не обидеть его? Предложите свои варианты.

23. Психологи обнаружили, что среди факторов, возбуждающих эмоции, первое место заняла музыка, второе – трогательные сцены из кинофильмов и литературных произведений. Музыкальная психотерапия чрезвычайно действенна для реактивных состояний.

Задание: Где, в каких видах сервиса можно использовать применение музыки?

24. Хорошая репутация приобретается годами, а утратить ее можно мгновенно и зачастую из-за пустяка. В сервисе есть золотое правило: заботься о своих клиентах, а рынок позаботится о тебе. Что важно для репутации и что может ее уничтожить? Приведите примеры. Например, «Дженерал Моторс» однажды истратила 3,5 млн. долларов на

одни только почтовые расходы, но пошла на это, чтобы предупредить 6,5 млн владельцев автомобилей о дефектах в креплении двигателей. Так создавалась профессиональная репутация производителя.

Задание: Какие формы наработки репутации применимы в сфере сервиса?

25. **Задание:** Организуйте беседу с потенциальным клиентом. Пронаблюдайте, какие техники используют партнеры. Охарактеризуйте приемы беседы и проанализируйте их эффективность.

26. В отношениях с клиентами немаловажное значение имеет обмен знаками внимания. Положительные знаки внимания доставляют радость, укрепляют веру в свои силы. Они могут проявляться в следующей форме: признание достоинств, похвала, радость, гордость, восхищение и т.д.

Задание: Где, в каких видах сервиса можно использовать обмен знаками внимания?

27. Вежливость в сфере обслуживания предполагает прежде всего приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу почтение посредством приветствия. Хотя этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, то в сфере обслуживания не стоит соблюдать эти правила и лучше поприветствовать своего клиента первым. Когда входит клиент, работнику нужно сделать легкий поклон головы и улыбнуться, приветствуя клиента одним из общепринятых выражений: «Добрый день», «Здравствуйте», «Рады с вами встретиться» и т.д. с соответствующей интонацией.

Задание: Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты приветствия, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы приветствия.

28. Стиль обращения к клиенту или партнеру определяется общим стилем отношений. Обращение на «Вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается к партнеру или клиенту. Оно подчеркивает уважение к нему. Обращение на «ты» в деловой обстановке недопустимо. Оно допускается лишь тогда, когда обусловлено неформальными отношениями или может быть взаимным. Сегодня в нашей стране нет устоявшейся формы обращения к партнеру или клиенту. Однако испокон веков принято уважительно называть людей по имени и отчеству, такова русская традиция. По имени можно обращаться к ближайшим коллегам, партнерам, если они молоды и не возражают против такого обращения. К деловым партнерам и клиентам, которые хорошо знакомы, предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слова «господин». Поскольку партнеры и клиенты, пришедшие в офис, должны иметь возможность обратиться к работникам, важно, чтобы у принимающих посетителей были таблички с именем (или именем и отчеством), фамилией, указанием должности.

Задание: Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты обращения, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы обращения.

29. Чтобы эффективно общаться с клиентами, необходимо хорошо владеть своей интонацией и уметь с ее помощью передавать различные оттенки чувств. Эмоциональная интонация позволяет обращаться непосредственно к потребностям клиента. Исследованиями установлено, что информация, переданная слушателю выразительным тоном, запоминается в полтора раза лучше. Выразительное интонационное чтение, например дикторов радио, вызывает у слушателей яркие образные представления. С помощью широты диапазона собственного голоса и психологических пауз, подчеркивающих значимые слова, говорящий оказывает сильное влияние на собеседника.

Задание: 1. Произнесите фразу «Что Вы хотите мне сказать?» с какой-либо интонацией, слушатели должны определить, что вы при этом чувствуете или хотите выразить. 2. Произнесите фразу «Наша услуга одна из самых лучших» с различной интонацией: с раздражением, с сомнением, с равнодушием, с гордостью, с интересом, с восхищением, с напором, с пониманием. Слушатели должны определить, какая интонация вызывает большее

желание сотрудничать. 3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания.

3.4 Задания для практических работ

ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Номер вопроса	Текст задания
30.	Анализ видов сервисной деятельности
31.	Анализ классификаций услуг, их характеристики
32.	Специфика услуг как товара.
33.	Характеристики услуг.
34.	Определение потребительской среды в сфере услуг
35.	Классификации клиентов, их потребности.
36.	Показатели качества услуги
37.	Модель качества услуг
38.	Информационные технологии в сфере услуг
39.	Области применения новых технологий в сфере услуг

3.5 Вопросы для зачета

ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Номер вопроса	Текст вопроса
40.	Виды сервисной деятельности
41.	Сервис как услуга.
42.	Принципы современного сервиса.
43.	Задачи современного сервиса.
44.	Понятие услуг и его рынок.
45.	Характеристика услуг.
46.	Рыночные предприятия сферы услуг.
47.	Классификация услуг.
48.	Критерии качества услуг.
49.	Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
50.	Формы удовлетворения потребности человека.
51.	Особенности обращения в сервисной деятельности.
52.	Виды общения и их характеристики.
53.	Понятие «контактной зоны»
54.	Этика как элемент культуры.
55.	Показатели качества услуг.
56.	Качество сервисных услуг.
57.	Современные классификации услуг
58.	Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.

59.	Виды и исходы конфликтов.
60.	Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 – 2015 Положение о курсовых, экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 – 2016 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения средне-арифметического значения баллов по каждому заданию

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Методика оценки (объект, продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью					
ЗНАТЬ: правила организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем, принципы классификации услуг и их характеристики, категории потребителей, основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса, характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы контроля показателей качества	Тест	Результат тестирования	75% и более правильных ответов	Отлично	Освоена
			60-75% правильных ответов	Хорошо	Освоена
			50-60% правильных ответов	Удовлетворительно	Освоена
			Менее 50% правильных ответов	Неудовлетворительно	Не освоена
	Дискуссия	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена
Ответ на зачете	Правильность ответов	Обучающийся более или менее полно ответил на вопросы зачета	Зачтено	Освоена	
		Обучающийся ответил не на все вопросы, допустил много ошибок	Не зачтено	Не освоена	
УМЕТЬ: анализировать уровень организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем на основе использования материальных, технических, ин-	Коммуникативные задачи	Активность участия, умение работать в коллективе	Студент активно участвует в работе, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников	Зачтено	Освоена

<p>формационных ресурсов, подбирать приемы и методы, применять методы контроля параметров технологических процессов, используемых ресурсов для обеспечения качества процесса сервиса.</p>			<p>Студент не участвует в работе, Затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задает вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников</p>	<p>Не зачтено</p>	<p>Не освоена</p>
<p>ИМЕЕТ НАВЫКИ: управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя, диверсификации, комбинирования, видоизменения и совершенствования сервисной деятельности, консультирования потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса, осуществления контроля качества показателей процесса сервиса</p>	<p>Практическая работа</p>	<p>Верно выполненная практическая работа</p>	<p>Обзор составлен с учетом анализа исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. Исчерпывающе охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен обширный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время</p>	<p>Отлично</p>	<p>Освоена</p>
			<p>оценка «хорошо» если обзор составлен с учетом анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. В основном верно охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен достаточный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время</p>	<p>Хорошо</p>	<p>Освоена</p>
			<p>Обзор составлен с учетом анализа отдельных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. Охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время</p>	<p>Удовлетворительно</p>	<p>Освоена</p>
			<p>Обзор составлен с без учета анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанно-</p>	<p>Неудовлетворительно</p>	<p>Не освоена</p>

			го бизнеса. не охарактеризованы элементы концепции, не отражены специфические особенности концепции и ее развитие, отсутствует достаточный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время		
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--