

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

В.Г. Шубаева

«27» _____ 2023 г.

Сервисная деятельность

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы/ Специализация	Управление и дизайн в индустрии событий
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	очная
Год набора	2023

Составитель(и):

к.э.н, Михайлова Карина Валерьевна

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 2 Курсовая работа: семестр 2
в том числе:		
контактная работа	64	
самостоятельная работа	80	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	36
Практические занятия	28
Лабораторные работы	0
Итого аудиторных часов	64
Самостоятельная работа	80
Часы на контроль	36
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
5.1 Рекомендуемая литература	7
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	7
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	8
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	12
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	12
1.2 Темы письменных работ.....	13
1.3 Контрольные точки	14
1.4 Другие объекты оценивания	14
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	14
1.6 Шкала оценивания результата	14

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование системы знаний о технологии и принципах обслуживания, построении клиентоориентированных технологий и сервисных процессов, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей, формирование навыков организации деятельности контактной зоны предприятия сферы сервиса с учетом содержательных особенностей его функционирования.
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Сервисная деятельность относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 - Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	<p>Знать: ключевые источники информации, раскрывающие существующие подходы к взаимодействию с потребителями предприятия сферы сервиса при возникновении различных ситуаций</p> <p>Уметь: выявлять и анализировать информацию о специфике построения коммуникационных технологий при взаимодействии с потребителями предприятия сферы сервиса, проводить критический анализ информационных источников в части современных принципов и особенностей построения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса.</p> <p>Владеть: навыками разработки различных вариантов решения возникающих проблемных ситуаций при взаимодействии с потребителями предприятия сферы сервиса и на основе критического анализа информационных источников.</p>
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных	ОПК-7.1 - Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	<p>Знать: технологическую документацию, регламентирующую сервисную деятельность предприятия; порядок взаимодействия с различными подразделениями предприятия сферы сервиса и потребителями в процессе обслуживания с учетом установленных норм безопасности и охраны труда</p>

сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		<p>Уметь: разрабатывать технологические схемы и определять ключевые положения стандартов потребителей с учетом установленных норм безопасности и охраны труда.</p> <p>Владеть: первичными навыками применения техники безопасности в процессе обслуживания, охраны труда персонала предприятия сферы сервиса, работы в условиях возникновения нештатной ситуации на предприятии сферы сервиса.</p>
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<p>Знать: прогрессивные формы, методы и технологию обслуживания потребителей, модель построения качества услуги, содержание и сущность организационно-технологических процессов обслуживания, порядок построения сервисных процессов в контактной зоне предприятия в соответствии с его содержательной спецификой и применяемыми клиентоориентированными технологиями, технологию взаимодействия с различными типами потребителей в контактной зоне в соответствии с установленными принципами и стандартами обслуживания, порядок разработки стандартов обслуживания с учетом клиентоориентированных технологий</p> <p>Уметь: определять результативность построения клиентоориентированных технологий предприятия сферы сервиса; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определять целесообразность применяемых форм и методов сервисного обслуживания; определять "разрывы" качества при построении сервисного обслуживания; определять ключевые требования к организации контактной зоны предприятия сферы сервиса.</p> <p>Владеть: навыками построения технологии обслуживания на основе клиентоориентированных технологий, оценки грамотности построения сервисных операций и процессов на предприятии сферы сервиса в соответствии с его содержательной спецификой; определения ценности услуги для различных сегментов потребителей и «точек провала» при построении сервисного обслуживания.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)
--------------------------------	-----------------------	---------------------------------------

разделов/тем		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Раздел I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны					
Тема 1. Введение в дисциплину "Сервисная деятельность"	Основные понятия: сервис, сфера обслуживания, производители услуг, потребители услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика сферы сервиса. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги Зейтамля.	2	2		4
Тема 2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место сферы услуг в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития сферы сервиса. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	4	2		4
Тема 3. Услуга как результат сервисной деятельности	Три уровня товара по Котлеру. Услуга как понятие. Терминология услуги в соответствии с ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия. Услуга и сервисный продукт. Базовая модель организации сферы услуг. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в сфере сервиса. Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта. Формы и методы обслуживания.	4	6		15

Тема 4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем	Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности работы с различными типами потребителей. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной зоны. Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.	10	6		20
Раздел II. Процессный подход к сервисной деятельности					
Тема 5. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне	Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в сфере сервиса. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов. Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.	6	4		20
Тема 6. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Декомпозиция сервисных процессов	Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.	6	4		12
Тема 7. Соответствие деятельности предприятий	Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению. Правила оказания различных видов услуг. Основные права потребителей при обслуживании.	4	4		5

сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания	Модель качества услуги, основанная на разрыве. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания предприятия в сфере сервиса. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя. Безопасность услуги. Значение техники безопасности в сервисе. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Техника безопасности в процессе обслуживания потребителя. Первичный и вторичный инструктаж. Целевой и внеплановый инструктаж. Технология работы в нестандартных ситуациях. Основные виды рисков в сервисной деятельности.				
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		36	28	0	80

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Резник, Галина Александровна Сервисная деятельность : Учебник / Пензенский государственный университет архитектуры и строительства Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020 202 с.	https://znanium.com/read?id=357472
Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность : Учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. 7. Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. 284 с.	https://znanium.com/read?id=358379
Шоул, Джон Первокласный сервис как конкурентное преимущество 8, доп. и перераб. Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 342 с.	https://znanium.com/read?id=234883
Кови С.Р. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности / Стивен Р. Кови; Пер. с англ. - 9-е изд. - М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2016. - 378 с.	https://znanium.com/read?id=118975

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unicon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес
--	-------

	(местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 312 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Коммутатор Kramer V P242 - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и

дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Сервисная деятельность как особый вид-человеческой деятельности. Социально-экономические функции сервисной деятельности.
- 2 Сервисная-деятельность-как-способ-удовлетворения-потребностей человека. Роль сервисной деятельности в процессе удовлетворения потребностей
- 3 Подходы к классификации типов и видов услуг.
- 4 Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном и индустриальном обществе.
- 5 Расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Информатизация и сервисизация экономики.
- 6 Историческое развитие сервисной деятельности в России: состояние сферы услуг в дореволюционной России, структура и развитие услуг в СССР.
- 7 Историческое развитие сервисной деятельности в России: бытовое обслуживание населения в советский период, период перестройки, возникновение рынка услуг.
- 8 Особенности российского рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сферы услуг в России.
- 9 Виды сервисной деятельности. Характеристика основных видов услуг.
- 10 Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности: сущность, назначение, объекты и порядок классификации, структура кодов.
- 11 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности: сущность, назначение, объекты и порядок классификации, структура кодов.
- 12 Три уровня товара по Котлеру.
- 13 Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
- 14 Терминология услуги. Основные понятия в соответствии с ГОСТом
- 15 Отличительные-свойства-услуг-от-товаров.-Производственные-и потребительские свойства услуг.
- 16 Основные-задачи-системы-сервиса-предприятия.-Принципы современного сервиса.
- 17 Понятие и уровни сервисного продукта.
- 18 Servuction модель как базовая модель организации сферы услуг.
- 19 Дополнительные-и-сопутствующие-услуги-в-структуре-сервисного продукта.
- 20 Концепция жизненного цикла услуги.
- 21 Модель качества услуги, основанная на разрыве.
- 22 Восприятие потребителем атрибутов сервиса.
- 23 Понятие-процесса-обслуживания.-Предпродажное-и послепродажное обслуживание.
- 24 Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.
- 25 Процессный подход в сервисной деятельности: виды процессов.
- 26 Особенности процесса проектирования и разработки услуги.
- 27 Разработка структурных схем в сервисе.
- 28 Разработка новых видов услуг. Иерархия категорий новых видов услуг.
- 29 Порядок-организации-технологического-цикла-обслуживания-на предприятии сферы сервиса.
- 30 Порядок приема и оформления заказов на услуги.
- 31 Порядок оказания услуг
- 32 Основные-и-вспомогательные-процессы-в-сервисной-деятельности. Отличительные черты процессов.
- 33 Классификация-бизнес-процессов:-горизонтальные-и-вертикальные процессы.
- 34 Декомпозиция и виды бизнес-процессов в сервисной деятельности.

- 35 Понятие и сущность контактной зоны.
- 36 Структура общения и особенности организации пространства контакта. Особенности организации front office и технологического ядра.
- 37 Процесс и содержание контакта между исполнителем и клиентом.
- 38 Порядок-взаимодействия-с-различными-типами-потребителей-при обслуживании. сервисном
- 39 Типы и механизмы взаимодействий в общении.
- 40 Общение как форма взаимодействия.
- 41 Профессиональное поведение работника контактной зоны. Эффективные навыки персонального лидерства.
- 42 Психология и тактика процесса обслуживания-на-этапах-совершения заказа.
- 43 Структуризация сервисных контактов. Сервис-системная матрица.
- 44 Понятие конфликта. Признаки-и причины конфликтов в сервисной деятельности.
- 45 Способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности.
- 46 Организация работы с жалобами клиентов при сервисном обслуживании.
- 47 Стандарты-обслуживания: назначение, критерии, порядок разработки.
- 48 Порядок-функционирования-сервисного-предприятия-в-нештатных
- 49 Обеспечение безопасности деятельности сервисного предприятия.
- 50 Определение ценности услуги. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем.
- 51 Модель ценности услуги Зейтамля.
- 52 Реализация клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.
- 53 Определить и обосновать ошибку в технологическом цикле обслуживания.
- 54 Разработать краткий содержательный проект стандарта работы персонала в контактной зоне сервисного предприятия для определенной категории потребителей.
- 55 Определение элементов сервисного обслуживания.
- 56 Определение особенностей организации пространства контакта.
- 57 Определение результатов сервисных процессов.
- 58 Определение структурных составляющих элементарных операций и операционных процессов сервисного обслуживания.
- 59 Определение отличительных особенностей процессов сервисного
- 60 Определение-основных-и-вспомогательных-процессов-сервисного обслуживания.

1.2 Темы письменных работ

- 1 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны предприятия общественного питания (кафе, ресторан и пр.)
- 2 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны спортивного клуба
- 3 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны гостиничного предприятия
- 4 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны туристского агентства
- 5 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны event-агентства
- 6 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны конгрессно-выставочной площадки
- 7 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны страхового агентства
- 8 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны медицинского учреждения
- 9 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны финансового учреждения (отделения банка)
- 10 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны образовательного учреждения

- 11 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны туристско-информационного центра
- 12 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны многофункционального центра предоставления услуг
- 13 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны учреждения культуры
- 14 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны креативного пространства
- 15 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны торгового предприятия
- 16 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны салона связи
- 17 Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны коворкинга

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Тест	с помощью технических средств и информационных систем	1-4
2	Защита письменной работы	письменно	5-6
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-7

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-7
Подготовка к экзамену	1-7
Курсовое проектирование	1-7
Подготовка сообщений, докладов	2-4,6
Решение профессиональных задач	4-7

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.