Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Программа учебной дисциплины
модуля Теоретических основ в сервисе
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Щеглова А.Е., к.п.н., доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) модуля теоретических основ сервиса основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения ряда дисциплин учебного плана: «История», «Психология в сервисе».

Дисциплина «Сервисная деятельность» логически и содержательно-тематически связана с дисциплиной «Сервисология».

Результаты изучения дисциплины «Сервисная деятельность» являются теоретической и методологической основой для изучения дисциплин: «Организация обслуживания на предприятиях сервиса».

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование готовности к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе создания системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания с учетом требований потребителя; освоение студентами основных положений организации сервисной деятельности, стратегии и тактики её осуществления в условиях рыночной экономики, получение ими достаточного комплекса представлений о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности.

Задачами изучения дисциплины являются:

- ознакомление студентов со спецификой сферы услуг, закономерностями ее развития;
- понимание студентами теории организации обслуживания;
- владение методами взаимодействия в контактной зоне;
- подготовка к практической работе в сфере сервиса.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Сервисная деятельность» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	ОР-1 показатели качества услуг	ОР-2 анализировать качество услуг	

ПК-1 Способен к предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями о потребностях человека.	ОР-3- потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;	ОР-4 - проводить анализ поведения потребителей, применять методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей;	
ПК-6. Способен организовать деятельность предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства. ПК-6.1. Владеет теоретическими знаниями организации деятельности предприятия сервиса.	ОР-5 - ключевые понятия сервисной деятельности; этапы оказания услуг; основы поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности	ОР-6 - анализировать требования потребителей при разработке технологии процесса сервиса	

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации, час.
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоятельная работа, час	
	Трудоемкость						
	Зачетные единицы	Часы					
3	4	144	24	40		80	зачет с оценкой
4	4	144	24	40		53	экзамен 27
Итого:	8	288	48	80		123	27

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

3.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
3 семестр				
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	4	6		10
Тема 2. Исторические этапы развития сервисной деятельности.	8	8		10
Тема 3. Особенности сервисной деятельности в развивающихся странах.	2	4		10
Тема 4. Становление и развитие сервисной деятельности в России.	4	6		10
Тема 5. Контактная зона.	2	4		10
Тема 6. Досуговые услуги.	2	4		10
Тема 7. Музейно-выставочный сервис.	2	4		10
Тема 8. Образовательный сервис.		4		10
ИТОГО 3 семестр:	24	40		80
4 семестр				
Тема 9. Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.	4	8		10
Тема 10. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.	4	6		8
Тема 11. Теория организации обслуживания.	4	8		10
Тема 12. Новейшие тенденции развития сервисной деятельности.	4	6		12
Тема 13. Основные правила обслуживания потребителей.	4	6		8
Тема 14. Стандарты качества в сфере сервиса.	4	6		5

ИТОГО: 4 семестр:	24	40		53
Всего:	48	80		123

3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Понятия услуги и сервисной деятельности. Особенности сферы услуг. Функции сферы услуг. Характеристики услуг. Виды сервисной деятельности. Классификация услуг.

Тема 2. Исторические этапы развития сервисной деятельности

Простые и сложные сообщества. Жизнедеятельность людей в простом обществе. Первобытное общество. Основные характеристики первобытного общества. Образ жизни людей. Виды деятельности. Зарождение и развитие услуг в доиндустриальном обществе. Сообщества Древнего мира. Характеристика периода. Появление прибавочного продукта. Эксплуатация человека человеком. Появление праздного класса и его воздействие на развитие услуг. Возникновение сферы досуга и развлечений. Государственные услуги. Развитие услуг в доиндустриальном обществе. Средневековье. Зарождение кредитно-банковской сферы. Прислуга в Средневековье. Развитие торговли. Появление объединений производителей товаров и услуг. Светские учебные заведения в Западной Европе. Путешествия в Средневековье. Развитие услуг в доиндустриальном обществе. Эпоха Возрождения и эпоха Просвещения. Характеристика Эпохи Возрождения. Развитие капиталистических отношений, торговли, промышленности, банков. Развитие искусства. Переход от схоластического мышления к научному познанию мира. Увеличение спроса на образовательные услуги. Изменения в образе жизни людей. Характеристика Эпохи Просвещения. Создание мирового рынка торговли. Новые цели путешествий. Изменения в системе образования. Изменения в политической, правовой сфере. Появление первых товарных бирж. Появление первых публичных музеев. Сервисная деятельность в индустриальном обществе. Промышленная революция в Англии и Великая французская революция. Появление новых профессий и повышение роли профессиональной подготовки. Стремительное развитие системы общего и профессионального образования. Урбанизация. Вовлечение женщины в трудовую деятельность. Расширение сектора услуг. Появление домашних бытовых приборов. СМИ и процесс развития с традицией. Реклама и мнимые потребности. Сервисная деятельность в постиндустриальном обществе. Информационная революция. Сервизация экономики.

Тема 3. Особенности сервисной деятельности в развивающихся странах.

Развивающиеся страны. Модернизация. Динамика сферы услуг. Влияние традиций на развитие услуг.

Тема 4. Становление и развитие сервисной деятельности в России

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Сервисная деятельность в дореволюционной России. Народные ремесла и промыслы. Торговля. Влияние дворянского сословия на развитие отечественного сервиса. Ярмарки. Артель. Кооперативное движение. Развитие различных видов сервиса в России. Сервисная деятельность в Советском Союзе. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский период. Особенности преобразований в различных сферах в Советском Союзе. Предпосылки для формирования и распространения современных форм сервиса в Советском Союзе. Особенности системы обслуживания в советский период. Сервисная деятельность в современной России. Изменения в сфере сервиса в период политических и экономических преобразований второй половины 80-х и первой половины 90-х г. 20 в. Функционирование сферы сервиса в рыночных условиях современной России.

Тема 5. Контактная зона

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Межличностные расстояния. Фронт-офис. Бэк-офис. Процесс и содержание контакта. Профессиональная подготовка работников контактной зоны.

Тема 6. Досуговые услуги.

Характеристика досуговых услуг. Развитие досуговых услуг за рубежом. Развитие досуговых услуг в России.

Тема 7. Музейно-выставочный сервис.

Развитие музейно-выставочного сервиса за рубежом. Развитие музейно-выставочного сервиса в России.

Тема 8. Образовательный сервис.

Развитие образовательного сервиса за рубежом. Развитие образовательного сервиса в России.

Тема 9. Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов

Организация сервисной деятельности с учетом национальных факторов. Организация сервисной деятельности с учетом региональных факторов. Организация сервисной деятельности с учетом этнических факторов. Организация сервисной деятельности с учетом природно-климатических факторов.

Тема 10. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов

Жалобы. Причины возникновения жалоб. Рекомендации по работе с жалобами клиентов. Конфликты. Конфликт: сущность, причины, профилактика и способы разрешения. Исходы конфликтов.

Тема 11. Теория организации обслуживания

Формы обслуживания потребителей. Формы обслуживания потребителей: стационарное обслуживание, выезд на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменного фонда товаров. Методы обслуживания потребителей. Методы обслуживания потребителей: метод поточной линии; метод самообслуживания; метод индивидуального подхода. Этапы взаимодействия исполнителя и потребителя услуги. Этапы взаимодействия исполнителя и потребителя услуги: предпродажное обслуживание; оказание услуги; постпродажное обслуживание.

Тема 12. Новейшие тенденции развития сервисной деятельности

Новые формы обслуживания. Новые виды сервиса. Использование современных технологий в сервисе.

Тема 13. Основные правила обслуживания потребителей

Закон РФ "О защите прав потребителей". Обязанности работников сферы сервиса. Информация, в обязательном порядке, предоставляемая потребителям. Ответственность за недостаточно полную или недостоверную информацию. Прием и оформление заказов на услуги (работы). Оказание услуг. Порядок и формы оплаты услуг.

Тема 14. Стандарты качества в сфере сервиса

Объекты стандартизации. Нормативные документы: стандарты, правила, рекомендации, нормы, регламенты, технические регламенты. Номенклатура показателей качества услуг: показатели назначения, безопасности, надёжности, профессионального уровня персонала. Сертификация. Лицензирование.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения контрольной работы. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой заданий для контрольной работы.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к защите реферата.

Задания для контрольной работы (3 семестр)

1. Понятие сервисной деятельности. Цель сервисной деятельности.
2. Понятие услуги.
3. Сфера материального производства.
4. Услуги каких профессий Адам Смит относил к непроизводительным занятиям.
5. Экономические функции сферы услуг.
6. Потребитель услуги. Исполнитель услуги.
7. Характеристики услуг.
8. Материальные услуги. Результат материальных услуг.
9. Нематериальные услуги. Результат нематериальных услуг.
10. ОКПД-2.
11. Социальная стратификация.
12. Сложное общество.
13. Праздный класс. Характерная черта праздного класса.
14. Чем отличаются домашние ремесла и домашние промыслы.
15. Первая в мире финансовая система.

16. Экономическая и политическая революции в 18 в.
17. Урбанизация в индустриальном обществе.
18. Новые виды сервисной деятельности в индустриальном обществе.
19. Новый образ жизни людей в индустриальном обществе.
20. Параметры постиндустриальной экономики.
21. Понятие сервиса. Сфера услуг.
22. Прибавочный продукт.
23. С какого века сфера услуг стала включаться в сферу производства.
24. Простые общества.
25. Когда и по каким причинам появляется эксплуатация человека человеком.
26. Усложнение социальной жизни в сложном аграрном обществе.
27. Услуги в Средневековье. Развитие услуг в сфере путешествий в Средневековье.
28. Индустриализация.
29. Направления развития сферы услуг в индустриальном обществе.
30. Значение средств массовой коммуникации в индустриальном обществе.
31. Характеристики постиндустриального общества.
32. Проблемы постиндустриального общества.

Темы рефератов (3 семестр)

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Организация обслуживания потребителей услуг
5. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
6. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем
7. Этапы развития сферы услуг в России.
8. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
9. Определение ценности услуги.
10. Разработка и создание новых услуг.
11. Клиенты сферы услуг и их потребности.
12. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
13. Работа с жалобами потребителей услуг.
14. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
15. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
16. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
17. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
18. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
19. Проблемы морально-этических качеств руководителя предприятия сферы сервиса.
20. Структура и виды сервисной деятельности
21. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
22. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
23. Основы организации сервисной деятельности
24. Основы организации рабочих мест в сфере сервиса
25. Способы и формы организации обслуживания клиентов

Темы рефератов (4 семестр)

1. Сущность этики обслуживания.
2. Возможные организационные формы реализации сервиса.
3.Связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой страны.

4. Управление качеством услуг.
5. Государственная поддержка малого предпринимательства в сфере сервиса.
6. Реформирование советской сферы услуг.
7. Информационный сервис в современной России.
8. Практический анализ сервисной деятельности на примере ресторана.
9. Анализ сервисной деятельности Ульяновской области.
10. Организация сервиса в розничной торговле.
11. Система сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг.
12. Анализ развития анимационного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.
13. Инновационная деятельность на предприятиях сервиса.
14. Сервисные услуги предприятий питания.
15. Анализ сервисной деятельности предприятия социально-культурной сферы.
16. Анализ сервисной деятельности с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
17. Факторы, влияющие на процесс принятия решения о покупке: индивидуальные, психологические и социальные.
18. Экскурсионный сервис: реальность и перспективы.
19. Особенности маркетинга в сфере сервиса.
20. Особенности менеджмента в сфере сервиса.
21. Бытовое обслуживание населения: на примере предприятий г. Ульяновска.
22. Организация автосервиса в г. Ульяновске.
23. Рекреационный сервис в г. Ульяновске.
24. Мерчандайзинг: целесообразность применения.
25. Ивент-менеджмент, как средство укрепления корпоративного духа.

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1. Щеглова А.Е. Сервисная деятельность [Текст]/ А.Е. Щеглова // Учебно-методические рекомендации. Ульяновск УлГПУ. 2017.- 14 с. (Библиотека УлГПУ)

2.Сервисная деятельность : учебно-методические рекомендации / составители: А. Е. Щеглова, М. А. Суркова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 32 с. http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d1%81%d0%b5%d1%80%d0%b2%d0%b8%d1%81%d0%bd%d0%b0%d1%8f-%d0%b4%d0%b5%d1%8f%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d1%81%d1%82%d1%8c-3

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: реферат, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, контрольная работа и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
	Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1 Контрольная работа ОС-2 Реферат	ОР-1 показатели качества услуг ОР-2 анализировать качество услуг ОР-3- потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей; ОР-4 - проводить анализ поведения потребителей, применять методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей; ОР-5 - ключевые понятия сервисной деятельности; этапы оказания услуг; основы поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности ОР-6 - анализировать требования потребителей при разработке технологии процесса сервиса
	Оценочные средства для промежуточной аттестации **зачет (экзамен)** ОС-3 Зачет с оценкой в форме устного собеседования ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Зачет с оценкой в форме устного собеседования по вопросам
Перечень вопросов к зачету с оценкой

1. Что такое сервисная деятельность, услуга, сфера услуг. Цель сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг.
3. Потребитель услуги, исполнитель услуги, предоставление услуги, обслуживание.
4. Характеристика сферы услуг.
5. Материальные и нематериальные услуги.
6. Классификация услуг по функциональной направленности.
7. Характерные черты первобытного общества.
8. Зарождение и развитие услуг в аграрных обществах.
9. Услуги в Средневековье.
10. Характерные особенности индустриального общества.
11. Характеристика общества постиндустриального типа.
12. Модернизация в развивающихся странах. Новые индустриальные страны.
13. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
14. Развитие образования и воспитания в России. Развитие отечественной экономики. Первая русская биржа.
15. Влияние дворянского сословия на развитие отечественного сервиса. Удовлетворение жизненных потребностей людей со средним и низким достатком. Народные промыслы. Торговля на Руси. Первые ярмарки.
16. Артель. Кооперативное движение. Индустриализация дореволюционной России. Роль кредитно-банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Трансформация рекреационных и художественно-эстетических потребностей, а также связанных с ними услуг в досуговой области.
17. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский период. Необходимость осуществления в 80х годах XX в. модернизации в России.
18. Сфера услуг в современной России.
19. Контактная зона.
20. Профессиональная этика работников сервиса.
21. Характеристика досуговых услуг.
22. Развитие досуговых услуг за рубежом.
23. Развитие досуговых услуг в России.
24. Развитие музейно-выставочного сервиса за рубежом.
25. Развитие музейно-выставочного сервиса в России.
26. Развитие образовательного сервиса за рубежом.
27. Развитие образовательного сервиса в России.

ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования
Примерные вопросы к экзамену

1. Организация сервисной деятельности с учетом национальных факторов.
2. Организация сервисной деятельности с учетом региональных факторов.
3. Организация сервисной деятельности с учетом этнических факторов.
4. Организация сервисной деятельности с учетом природно-климатических факторов.
5. Жалобы. Причины возникновения жалоб. Рекомендации по работе с жалобами клиентов.
6. Конфликты. Конфликт: сущность, причины, профилактика и способы разрешения. Исходы конфликтов.
7. Способы разрешения конфликтов.
8. Формы обслуживания потребителей: стационарное обслуживание, выезд на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменного фонда товаров.
9. Методы обслуживания потребителей: метод поточной линии; метод самообслуживания; метод индивидуального подхода.

10. Этапы взаимодействия исполнителя и потребителя услуги: предпродажное обслуживание; оказание услуги; постпродажное обслуживание.

11. Новые виды услуг.

12. Инновационные формы обслуживания.

13. Роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса.

14. Закон РФ "О защите прав потребителей".

15. Обязанности работников сферы сервиса.

16. Информация, в обязательном порядке, предоставляемая потребителям. Ответственность за недостаточно полную или недостоверную информацию.

17. Прием и оформление заказов на услуги (работы). Оказание услуг. Порядок и формы оплаты услуг.

18. Объекты стандартизации. Нормативные документы: стандарты, правила, рекомендации, нормы, регламенты, технические регламенты.

19. Номенклатура показателей качества услуг: показатели назначения, безопасности, надёжности, профессионального уровня персонала.

20. Сертификация.

21. Лицензирование.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Зачёт/ Экзамен
3 семестр	Разбалловка по видам работ	12 х 1=12 баллов	20 х 1=20 баллов	272 балла	96 баллов
	Суммарный максимальный балл	12 баллов max	32 балла max	304 балла max	400 баллов max
4 семестр	Разбалловка по видам работ	12 х 1=12 баллов	20 х 1=20 баллов	272 балла	96 баллов
	Суммарный максимальный балл	12 баллов max	32 балла max	304 балла max	400 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 3 и 4 семестра

Оценка	**Баллы (4 ЗЕ)**
«отлично»	361-400
«хорошо»	281-360
«удовлетворительно»	201-280
«неудовлетворительно»	200 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий
3 семестр

Практическое занятие № 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Цели занятия:

1.Формирование представления о сервисной деятельности.
2.Знакомство с основными понятиями сервисной деятельности.
3. Формирование представления о рынке услуг.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека».
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Понятие сервисной деятельности. Понятие сервиса. Понятие услуги. Цель сервисной деятельности.
2. Сфера материального производства. Сфера услуг. С какого времени сферу услуг стали относить к сфере производства. Услуги каких профессий Адам Смит относил к непроизводительным занятиям.
3. Назвать секторы экономики. Какова роль потребителя при исполнении услуги. Взаимосвязь сферы услуг и сферы материального производства.

Практическое занятие № 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Цели занятия:

1. Знакомство с характеристиками услуг.
2. Формирование навыков работы с различными классификаторами услуг.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Экономические функции сферы услуг.

2. Социальные функции сферы услуг.

3. Потребитель услуги. Исполнитель услуги. Результат услуги. Предоставление услуги. Этапы предоставления услуги. Характер взаимодействия между исполнителем и потребителем услуги.

Практическое занятие № 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Цели занятия:

1. Знакомство с характеристиками услуг.

2. Формирование навыков работы с различными классификаторами услуг.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Характеристики услуг.

2. Материальные услуги. Результат материальных услуг.

3. Нематериальные (социально-культурные) услуги. Результат нематериальных услуг.

4. Подсекторы сферы сервиса. Классификаторы услуг населению: ОКПД-2 и МКТУ.

Практическое занятие № 4. Исторические этапы развития сервисной деятельности.

Цели занятия:

1. Формирование представлений о возникновении и развитии сервисной деятельности.

2. Систематизация знаний о сервисной деятельности в различные исторические эпохи в различных странах.

3. Выявление основных тенденций развития сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Исторические этапы развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Характеристика простого общества. Эгалитаризм. Пример простого общества.

2. Характеристика сложного общества. Социальная стратификация. Примеры сложного общества.

3. Избыточный продукт. Прибавочный продукт. В каком обществе появился прибавочный продукт. Причины появления эксплуатации человека человеком.

4. Зарождение праздного класса. Досуг.

5. Замена коллективной собственности личной, а затем частной собственностью в сложном обществе. Изменение организации семьи. Патриархальная семья. Земельная собственность.

6. Первобытное общество. Предпосылки появления услуг. Переход от кочевого образа жизни к оседлому. Поздние этапы первобытного общества. Статусные роли.

Практическое занятие № 5. Исторические этапы развития сервисной деятельности.

Цели занятия:

1. Формирование представлений о возникновении и развитии сервисной деятельности.

2. Систематизация знаний о сервисной деятельности в различные исторические эпохи в различных странах.

3. Выявление основных тенденций развития сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Исторические этапы развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Зарождение и развитие услуг в доиндустриальном обществе Сообщества Древнего мира

2. Развитие услуг в доиндустриальном обществе. Средневековье.

Практическое занятие № 6. Исторические этапы развития сервисной деятельности.

Цели занятия:

1. Формирование представлений о возникновении и развитии сервисной деятельности.

2. Систематизация знаний о сервисной деятельности в различные исторические эпохи в различных странах.

3. Выявление основных тенденций развития сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Исторические этапы развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развитие услуг в доиндустриальном обществе. Эпоха Возрождения

2. Развитие услуг в доиндустриальном обществе. Новое время и эпоха Просвещения

3. Экономическая и политическая революции в 18 в.

4. Услуги в индустриальном обществе.

5. Урбанизация в индустриальном обществе.

6. Новые виды сервисной деятельности в индустриальном обществе.

7. Направления развития сферы услуг в индустриальном обществе.

8. Новый образ жизни людей в индустриальном обществе.

9. Разрыв с традицией.

10. Значение средств массовой коммуникации в индустриальном обществе.

Практическое занятие № 7. Исторические этапы развития сервисной деятельности.

Цели занятия:

1. Формирование представлений о возникновении и развитии сервисной деятельности.
2. Систематизация знаний о сервисной деятельности в различные исторические эпохи в различных странах.
3. Выявление основных тенденций развития сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Исторические этапы развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Сервисная деятельность в постиндустриальном обществе
2. Параметры постиндустриальной экономики.
3. Проблемы постиндустриального общества.

Практическое занятие № 8. Особенности сервисной деятельности в развивающихся странах.

Цель занятия: формирование представлений о сервисной деятельности в развивающихся странах.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Особенности сервисной деятельности в развивающихся странах», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Индустриализация в развивающихся странах.

Практическое занятие № 9. Особенности сервисной деятельности в развивающихся странах.

Цель занятия: формирование представлений о сервисной деятельности в развивающихся странах.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Особенности сервисной деятельности в развивающихся странах», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развивающиеся страны.
2. Модернизация.
3. Динамика сферы услуг.
4. Влияние традиций на развитие услуг.
5. Особенности сферы услуг в развивающихся странах.

Практическое занятие № 10. Становление и развитие сервисной деятельности в России.

Цель занятия: формирование представлений о развитии услуг в России.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Становление и развитие сервисной деятельности в России», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России

2. Роль государственных механизмов в развитии услуг

Практическое занятие № 11. Становление и развитие сервисной деятельности в России.

Цель занятия: формирование представлений о развитии услуг в России.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Становление и развитие сервисной деятельности в России», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Сервисная деятельность в дореволюционной России: народные ремесла и промыслы. Торговля. Влияние дворянского сословия на развитие отечественного сервиса. Ярмарки. Артель. Кооперативное движение. Развитие различных видов сервиса в России.

Практическое занятие № 12. Становление и развитие сервисной деятельности в России.

Цель занятия: формирование представлений о развитии услуг в России.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Становление и развитие сервисной деятельности в России», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Сервисная деятельность в Советском Союзе: уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский период. Особенности преобразований в различных сферах в Советском Союзе. Предпосылки для формирования и распространения современных форм сервиса в Советском Союзе. Особенности системы обслуживания в советский период.

2. Сервисная деятельность в современной России: изменения в сфере сервиса в период политических и экономических преобразований второй половины 80-х и первой половины 90-х г. 20 в. Функционирование сферы сервиса в рыночных условиях современной России.

Практическое занятие № 13. Контактная зона.

Цели занятия:

1.Формирование представлений о контактной зоне, как о месте предоставления услуг.

2. Ознакомление с основными способами работы в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Контактная зона», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Контактная зона: определение, состав КЗ, состояние КЗ.
2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
3. Этапы общения.
4. Межличностные расстояния.

Практическое занятие № 14. Контактная зона.

Цели занятия:

1.Формирование представлений о контактной зоне, как о месте предоставления услуг.

2. Ознакомление с основными способами работы в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Контактная зона», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рабочее пространство предприятия сервиса: фронт-офис, бэк-офис. Фронт-офисы в различных организациях. Бэк-офисы в различных организациях. Аспекты воздействия пространства контакта на органы чувств.
2. Процесс и содержание контакта.
3. Профессиональная подготовка работников контактной зоны.
4. Техники общения. Нейролингвистическое программирование.

Практическое занятие № 15. Досуговые услуги.

Цель занятия: сформировать у обучающихся представление о контактной зоне, особенностях взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1 Ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Характеристика досуговых услуг.
2. Развитие досуговых услуг за рубежом.

Практическое занятие № 16. Досуговые услуги.

Цель занятия: сформировать у обучающихся представление о контактной зоне, особенностях взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1 Ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развитие досуговых услуг в России.

Практическое занятие № 17. Музейно-выставочный сервис.

Цель занятия: сформировать у обучающихся представление о контактной зоне, особенностях взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развитие музейно-выставочного сервиса за рубежом.

Практическое занятие № 18. Музейно-выставочный сервис.

Цель занятия: сформировать у обучающихся представление о контактной зоне, особенностях взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развитие музейно-выставочного сервиса в России.

Практическое занятие № 19. Образовательный сервис.

Цель занятия: сформировать у обучающихся представление о контактной зоне, особенностях взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развитие образовательного сервиса за рубежом.

Практическое занятие № 20. Образовательный сервис.

Цель занятия: сформировать у обучающихся представление о контактной зоне, особенностях взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в контактной зоне.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Развитие образовательного сервиса в России.

4 семестр

Практическое занятие № 1. Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

Цель занятия: формирование представления об организации сервисной деятельности с учетом воздействия различных факторов и индивидуальных особенностей потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать о влиянии национальных факторов на организацию сервисной деятельности. Привести примеры.
2. Рассказать о влиянии региональных факторов на организацию сервисной деятельности. Привести примеры.

Практическое занятие № 2. Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

Цель занятия: формирование представления об организации сервисной деятельности с учетом воздействия различных факторов и индивидуальных особенностей потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать о влиянии этнических факторов на организацию сервисной деятельности. Привести примеры.

Практическое занятие № 3. Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

Цель занятия: формирование представления об организации сервисной деятельности с учетом воздействия различных факторов и индивидуальных особенностей потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать о влиянии природно-климатических факторов на организацию сервисной деятельности. Привести примеры.

Практическое занятие № 4. Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

Цель занятия: формирование представления об организации сервисной деятельности с учетом воздействия различных факторов и индивидуальных особенностей потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Особенности сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических факторов», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать о влиянии прочих факторов на организацию сервисной деятельности. Привести примеры.

Практическое занятие № 5. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

Цель занятия: формирование представления о жалобах и конфликтах, навыков разрешения и предупреждения конфликтов.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Понятие о жалобе: основные причины жалоб клиентов. Рекомендации по рассмотрению жалоб клиентов.
2. Предложите свои рекомендации по работе с жалобами клиентов.

Практическое занятие № 6. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

Цель занятия: формирование представления о жалобах и конфликтах, навыков разрешения и предупреждения конфликтов.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов», ответить на контрольные вопросы.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Понятие о конфликте: понятие «конфликт». Причины конфликтов между работниками сферы сервиса и клиентами. Виды конфликтов. Исходы конфликтов. Способы разрешения конфликтов.

Практическое занятие № 7. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

Цель занятия: формирование представления о жалобах и конфликтах, навыков разрешения и предупреждения конфликтов.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Предложите свои рекомендации по предупреждению и разрешению конфликтов.

Практическое занятие № 8. Теория организации обслуживания.

Цель занятия: изучить теорию организации обслуживания.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Теория организации обслуживания», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Формы обслуживания потребителей: стационарное обслуживание, выезд на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменного фонда товаров.

Практическое занятие № 9. Теория организации обслуживания.

Цель занятия: изучить теорию организации обслуживания.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Теория организации обслуживания», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Методы обслуживания потребителей: метод поточной линии; метод самообслуживания; метод индивидуального подхода.

Практическое занятие № 10. Теория организации обслуживания.

Цель занятия: изучить теорию организации обслуживания.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Теория организации обслуживания», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Этапы взаимодействия исполнителя и потребителя услуги: предпродажное обслуживание; оказание услуги; постпродажное обслуживание.

Практическое занятие № 11. Теория организации обслуживания.

Цель занятия: изучить теорию организации обслуживания.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Теория организации обслуживания», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для

освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Современные формы обслуживания.

Практическое занятие № 12. Новейшие тенденции развития сервисной деятельности.

Цель занятия: познакомить обучающихся с новейшими тенденциями в сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Новейшие тенденции развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать о новых формы обслуживания потребителей.

Практическое занятие № 13. Новейшие тенденции развития сервисной деятельности.

Цель занятия: познакомить обучающихся с новейшими тенденциями в сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Новейшие тенденции развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать о новых видах сервиса в России и за рубежом.

Практическое занятие № 14. Новейшие тенденции развития сервисной деятельности.

Цель занятия: познакомить обучающихся с новейшими тенденциями в сервисной деятельности.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Новейшие тенденции развития сервисной деятельности», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Рассказать об использовании новейших технологий в сервисе.

Практическое занятие № 15. Основные правила обслуживания потребителей.

Цель занятия: познакомить студентов с правилами обслуживания потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Основные правила обслуживания потребителей», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для

освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Основные положения Закона РФ "О защите прав потребителей".

Практическое занятие № 16. Основные правила обслуживания потребителей.

Цель занятия: познакомить студентов с правилами обслуживания потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Основные правила обслуживания потребителей», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Каковы обязанности работников сферы сервиса.

2. Информация, в обязательном порядке, предоставляемая потребителям. Ответственность за недостаточно полную или недостоверную информацию.

Практическое занятие № 17. Основные правила обслуживания потребителей.

Цель занятия: познакомить студентов с правилами обслуживания потребителей.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Основные правила обслуживания потребителей», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Каким образом должны осуществляться прием и оформление заказов на услуги (работы).

2. Каковы порядок и формы оплаты услуг.

Практическое занятие № 18. Стандарты качества в сфере сервиса.

Цель занятия: сформировать у студентов представление о моделях поведения потребителей и воздействии на принятие решения о покупке.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Стандарты качества в сфере сервиса», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Назовите объекты стандартизации.

2. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым свойствам услуг.

Практическое занятие № 19. Стандарты качества в сфере сервиса.

Цель занятия: сформировать у студентов представление о моделях поведения потребителей и воздействии на принятие решения о покупке.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Стандарты качества в сфере сервиса», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для

освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.

2. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.

Практическое занятие № 20. Стандарты качества в сфере сервиса.

Цель занятия: сформировать у студентов представление о моделях поведения потребителей и воздействии на принятие решения о покупке.

Рекомендации к самостоятельной работе:

1. Повторить лекционный материал по теме «Стандарты качества в сфере сервиса», ответить на контрольные вопросы.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-ресурсы.

3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.

2. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара. Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1.Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - ISBN 978-5-8158-1661-9.
URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497

2. **Романович, Ж. А**. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4
URL: https://znanium.com/catalog/product/1092982

Дополнительная литература:

3. **Сафронова, Татьяна Николаевна.** Инновации в гостиничной деятельности : Учебное пособие / Южный федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-7638-3948-7.
URL: http://znanium.com/catalog/document?id=342178

4. **Свириденко, Ю. П**. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5
URL: https://znanium.com/catalog/product/1007976

Интернет-ресурсы:

1. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «сервис» и «сервисная деятельность» https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-soderzhanii-i-interpretatsii-ponyatiy-servis-i-servisnaya-deyatelnost

2. Сервисная деятельность. https://helpiks.org/9-21513.html