

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
 учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.05.01**

**Управление сервисной деятельностью**

(Индекс дисциплины)

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **29** МЕНЕДЖМЕНТА

Код

Наименование кафедры

Направление подготовки:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль подготовки:

Креативный менеджмент в дизайне и моде

Уровень образования: Бакалавриат

### План учебного процесса

| Составляющие учебного процесса  |                          | Очное обучение | Очно-заочное обучение | Заочное обучение |
|---|--------------------------|----------------|-----------------------|------------------|
| Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы) | Всего                    | 108            |                       | 108              |
|   | Аудиторные занятия       | 34             |                       | 12               |
|   | Лекции                   | 17             |                       | 8                |
|   | Лабораторные занятия     |                |                       |                  |
|   | Практические занятия     | 17             |                       | 4                |
|   | Самостоятельная работа   | 74             |                       | 92               |
|   | Промежуточная аттестация |                |                       | 4                |
| Формы контроля по семестрам (номер семестра)  | Экзамен                  |                |                       |                  |
|   | Зачет                    | 6              |                       | 8                |
|   | Контрольная работа       |                |                       |                  |
|   | Курсовой проект (работа) |                |                       |                  |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)</b>   |                          | <b>3</b>       |                       | <b>3</b>         |

| Форма обучения: | Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам |   |   |   |   |   |     |     |   |    |    |    |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|-----|-----|---|----|----|----|
|                 | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7   | 8   | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Очная           |   |   |   |   |   | 3 |     |     |   |    |    |    |
| Очно-заочная    |   |   |   |   |   |   |     |     |   |    |    |    |
| Заочная         |   |   |   |   |   |   | 0,5 | 2,5 |   |    |    |    |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

На основании учебных планов №

# 1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая  Обязательная  Дополнительно   
 является факультативом   
 Вариативная  По выбору

## 1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области управления процессами оказания услуг.

## 1.3. Задачи дисциплины

- Изучение правовой основы организации сервисных услуг.
- Формирование навыков разработки и внедрения регламентов процесса оказания услуг.
- Освоение методов контроля, оценки и анализа сервисной деятельности.

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции   | Формулировка компетенции   | Этап формирования |
|---|--|-------------------|
| ОК-3  | <i>способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности</i>   | <b>третий</b>     |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: Основы сервисной деятельности как объекта правовых отношений (нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере сервиса).<br>Уметь: Агрегировать и обобщать собранную информацию;<br>Владеть: Навыками классификации услуг  |  |                   |
| ОПК-3   | <i>способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия</i>   | <b>третий</b>     |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: Классификацию предприятий сферы сервиса по формам собственности, организационно-правовой форме и по назначению и составу предоставляемых услуг<br>Уметь: Анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент<br>Владеть: Навыками систематизации собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации |  |                   |
| ПК-9  | <i>способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли</i> | <b>третий</b>     |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: Показатели эффективности деятельности сервисной организации.<br>Уметь: Оценка эффективности мероприятий по вводу в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации<br>Владеть: Навыками разработки предложений по повышению эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации                |  |                   |
| ПК-12   | <i>умение организовать и поддерживать связи с</i>  | <b>третий</b>     |

| Код компетенции   | Формулировка компетенции  | Этап формирования |
|---|---|-------------------|
|   | <i>деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</i> |                   |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: Типы поведения продавца в межличностной ситуации<br>Уметь: Осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус<br>Владеть: Навыками сбора информации о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации  |   |                   |
| ПК-13   | <i>умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</i>  | <b>третий</b>     |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: Классификацию процессов оказания услуг; методы оказания услуги; Основы моделирования бизнес-процессов;<br>Уметь: Анализировать информацию о границах процесса, требования к процессу, цели процесса или административного регламента<br>Владеть: Определение входов и выходов процесса подразделения организации или начала и результата выполнения административного регламента подразделения организации |   |                   |
| ПК-20   | <i>владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур</i>   | <b>третий</b>     |
| <b>Планируемые результаты обучения</b><br>Знать: Договорные отношения в сервисных организациях; Принципы и правила работы с документами<br>Уметь: Контролировать соответствие разработанных документов нормативно - методической документации<br>Владеть: Навыками подготовки документов  |   |                   |

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

Экономическая теория (ОК-3)

Теория организации, Управление человеческими ресурсами, Экономика предприятия (ОПК-3)

Государственное и муниципальное управление, Маркетинг (ПК-9)

Иностранный язык, Деловые коммуникации (ПК-12)

Методы оптимальных решений, Операционный менеджмент (ПК-13)

Теория организации, Документирование управленческой деятельности, Операционный менеджмент (ПК-20)

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля                   | Объем (часы)   |                       |                  |
|--|----------------|-----------------------|------------------|
|  | очное обучение | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| <b>Учебный модуль 1. Менеджмент сервиса</b>                                      |                |                       |                  |
| Тема 1. Виды и объекты услуг как объекта коммерческой деятельности.              | 12             |                       | 12               |
| Тема 2. Маркетинг услуг. Виды сервиса. Жизненный цикл сервисных услуг.           | 12             |                       | 12               |
| Тема 3. Организация кросс-функционального процесса оказания услуг                | 12             |                       | 12               |
| Тема 4. Ввод в действие регламента процесса сервисного подразделения организации | 12             |                       | 12               |
| <b>Текущий контроль 1 (реферат, доклад)</b>                                      | 4              |                       | -                |

| Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля           | Объем (часы)   |                       |                  |
|--|----------------|-----------------------|------------------|
|  | очное обучение | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| <b>Учебный модуль 2. Контроль, оценка и аудит сервисной деятельности</b> |                |                       |                  |
| Тема 5. Контроль выполнения регламента процесса предоставления услуг     | 12             |                       | 12               |
| Тема 6. Оценка качества услуг.   | 12             |                       | 12               |
| Тема 7. Анализ эффективности сервисной деятельности                      | 12             |                       | 12               |
| <b>Текущий контроль 2 (практическое задание)</b>                         | 2              |                       | -                |
| <b>Текущий контроль (контрольная работа)</b>                             | -              |                       | 6                |
| <b>Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет с оценкой)</b>          | <b>18</b>      |                       | <b>4</b>         |
| <b>ВСЕГО:</b>  | <b>108</b>     |                       | <b>108</b>       |

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекции

| Номера изучаемых тем | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|----------------------|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|                      | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| 1                    | 6              | 3            |                       |              | 7                | 1            |
| 2                    | 6              | 3            |                       |              | 7                | 1            |
| 3                    | 6              | 2            |                       |              | 7                | 1            |
| 4                    | 6              | 2            |                       |              | 7                | 1            |
| 5                    | 6              | 2            |                       |              | 8                | 2            |
| 6                    | 6              | 2            |                       |              | 8                | 1            |
| 7                    | 6              | 3            |                       |              | 8                | 1            |
| <b>ВСЕГО:</b>        |                | <b>17</b>    |                       |              |                  | <b>8</b>     |

#### 3.2. Практические и семинарские занятия

| Номера изучаемых тем | Наименование и форма занятий  | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|----------------------|---|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|                      |   | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| 1                    | История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. (семинар) | 6              | 2            |                       |              |                  |              |
| 2                    | Жизненный цикл услуги (семинар)   | 6              | 3            |                       |              | 8                | 1            |
| 3                    | Процессы сервисной деятельности (семинар)                               | 6              | 2            |                       |              | 8                | 1            |
| 4                    | Регламентация сервисной деятельности (семинар)                          | 6              | 2            |                       |              |                  |              |
| 5                    | Виды и формы контроля сервисной деятельности (семинар)                  | 6              | 2            |                       |              |                  |              |
| 6                    | Качество и конкурентоспособности услуг (решение заданий)                | 6              | 3            |                       |              | 8                | 1            |
| 7                    | Показатели эффективности сервисной деятельности (решение заданий)       | 6              | 3            |                       |              | 8                | 1            |
| <b>ВСЕГО:</b>        |   |                | <b>17</b>    |                       |              |                  | <b>4</b>     |

#### 3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

### 4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено.

### 5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

| Номера учебных модулей, по которым проводится контроль | Форма контроля знаний | Очное обучение |        | Очно-заочное обучение |        | Заочное обучение |        |
|--|-----------------------|----------------|--------|-----------------------|--------|------------------|--------|
|  |                       | Номер семестра | Кол-во | Номер семестра        | Кол-во | Номер семестра   | Кол-во |
| 1  | Реферат,              | 6              | 1      |                       |        |                  |        |
| 1  | Доклад                | 6              | 1      |                       |        |                  |        |
| 2  | Практическое задание  | 6              | 1      |                       |        |                  |        |
| 1-2  | Контрольная работа    |                |        |                       |        | 8                | 1      |

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

| Виды самостоятельной работы обучающегося  | Очное обучение |              | Очно-заочное обучение |              | Заочное обучение |              |
|---|----------------|--------------|-----------------------|--------------|------------------|--------------|
|   | Номер семестра | Объем (часы) | Номер семестра        | Объем (часы) | Номер семестра   | Объем (часы) |
| <i>Усвоение теоретического материала</i>  | 6              | 26           |                       |              | 7<br>8           | 14<br>26     |
| <i>Подготовка к практическим занятиям</i> | 6              | 30           |                       |              | 8                | 46           |
| <i>Подготовка контрольной работы</i>      |                |              |                       |              | 8                | 6            |
| <i>Подготовка к зачету</i>                | 6              | 18           |                       |              | 8                | 4            |
| <b>ВСЕГО:</b>                             |                | 74           |                       |              |                  | <b>96</b>    |

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

| Наименование видов учебных занятий | Используемые инновационные формы                              | Объем занятий в инновационных формах (часы) |                       |                  |
|------------------------------------|---|---|-----------------------|------------------|
|                                    |   | очное обучение                              | очно-заочное обучение | заочное обучение |
| Лекции                             | Проблемная лекция (лекция-диалог), разбор конкретных ситуаций | 2   |                       | 2                |
| Практические и семинарские занятия | Дискуссия, поиск вариантов решения проблемных ситуаций        | 2   |                       |                  |
| Лабораторные занятия               | Не предусмотрены  |   |                       |                  |
| <b>ВСЕГО:</b>                      |   | 4   |                       | 2                |

### 7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

| № п/п | Вид деятельности обучающегося                                  | Весовой коэффициент значимости, % | Критерии (условия) начисления баллов  |
|-------|--|-----------------------------------|---|
| 1     | Аудиторная активность: Посещение практических занятий          | 10                                | 2 балла за каждое занятие - максимум 34 балла;<br>3 балла за каждый правильный ответ на вопросы устного собеседования максимум 30 баллов;<br>3 балла за решение задач – максимум 36 баллов  |
| 2     | Выполнение реферата, практического задания /контрольной работы | 40                                | Представление в срок - максимум 15 баллов;<br>Содержание (наличие всех требуемых элементов, наличие и значимость ошибок) - максимум 50 баллов;<br>Полнота ответов на вопросы, владение специальной терминологией - максимум 35 баллов |

|            |                |     |   |
|------------|----------------|-----|---|
| 3          | Сдача экзамена | 50  | Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) - 50 баллов;<br>Решение практико-ориентированного задания-максимум 50 баллов |
| Итого (%): |                | 100 |   |

#### Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

| Баллы    | Оценка по нормативной шкале |            |
|----------|-----------------------------|------------|
| 86 - 100 | 5 (отлично)                 | Зачтено    |
| 75 – 85  | 4 (хорошо)                  |            |
| 61 – 74  |                             |            |
| 51 - 60  |                             |            |
| 40 – 50  | 3 (удовлетворительно)       | Не зачтено |
| 17 – 39  | 2 (неудовлетворительно)     |            |
| 1 – 16   |                             |            |
| 0        |                             |            |

## 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Процессное управление в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ О.В. Ильина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018.— 105 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Сервис. Организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 20.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

б) дополнительная учебная литература

1. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85432.html> (дата обращения: 20.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html> (дата обращения: 20.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Донченко, Я. А. Современные технологии управления в экономике : курс лекций / Я. А. Донченко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 181 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101402.html> (дата обращения: 20.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html> (дата обращения: 20.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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

1. Спицкий С.В. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся: методические указания / С.В. Спицкий - СПб.: СПбГУПТД, 2015. - Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_get\\_file.php?id=2015811](http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811), по паролю

2. Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. – СПб.: СПГУТД, 2014. – 26 с. – Режим доступа [http://publish.sutd.ru/tp\\_get\\_file.php?id=2014550](http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550), по паролю.

## 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Справочно-правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>.

2. Информационно-правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>.

## 8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Windows 10,

OfficeStd

## 8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Стандартно-оборудованная аудитория (компьютер)

2. Видеопроектор с экраном

## 8.6. Иные сведения и (или) материалы

1. Раздаточный материал (схемы, таблицы)

2. Нормативно-правовые документы.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся | Организация деятельности обучающегося  |
|---|--|
| Лекции  | Найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе, лекциях и консультациях (или практическом занятии)  |
| Практические занятия                                      | Подготовка к практическим занятиям предполагает виды работ с конспектом лекций: подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение задач по алгоритму |
| Лабораторные занятия                                      | <i>Не предусмотрены</i>  |
| Самостоятельная работа                                    | Подготовка и выполнение проверочной работы с представлением презентации материалов   |

## 10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

| Код компетенции / этап освоения | Показатели оценивания компетенций  | Наименование оценочного средства  | Представление оценочного средства в фонде       |
|---------------------------------|--|-----------------------------------|---|
| ОК-3 /третий                    | Описывает историю развития сервиса,  | Вопросы для устного собеседования | Вопросы для устного собеседования по дисциплине |
|                                 | Классифицирует услуги в соответствии с критериями типа, критерию осязаемости | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |



| Код компетенции / этап освоения | Показатели оценивания компетенций   | Наименование оценочного средства  | Представление оценочного средства в фонде       |
|---------------------------------|---|-----------------------------------|---|
|                                 | Определяет направления развития сферы сервиса                               | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
| ОПК-3 / третий                  | Приводит принципы классификации услуг и их характеристики                   | Вопросы для устного собеседования | Вопросы для устного собеседования по дисциплине |
|                                 | Выстраивает систему клиентских отношений с учетом требований потребителя    | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
|                                 | Планирует деятельность сервисной организации                                | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
| ПК-9 / третий                   | Дает характеристику видов сервисной деятельности,                           | Вопросы для устного собеседования | Вопросы для устного собеседования по дисциплине |
|                                 | Разрабатывает технологии процесса сервиса,                                  | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
|                                 | Составляет портрет целевой аудитории сервисного предприятия                 | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
| ПК-12 / третий                  | Описывает теорию организации обслуживания                                   | Вопросы для устного собеседования | Вопросы для устного собеседования по дисциплине |
|                                 | Определяет источники первичной и вторичной информации                       | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
|                                 | Составляет стандарт услуги  | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
| ПК-13 / третий                  | Дает характеристику договорных отношений в сервисных организациях.          | Вопросы для устного собеседования | Вопросы для устного собеседования по дисциплине |
|                                 | Демонстрирует способность к диверсификации сервисной деятельности           | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
|                                 | Моделирует бизнес-процессы оказания услуг                                   | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
| ПК-20 / третий                  | Тенденции развития сферы сервиса в современных условиях                     | Вопросы для устного собеседования | Вопросы для устного собеседования по дисциплине |
|                                 | Работает в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности... | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |
|                                 | Организует работу в контактной зоне   | Практическое задание              | Практические задания по дисциплине              |

**10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций**  
**Критерии оценивания сформированности компетенций**

| Баллы | Оценка по традиционной | Критерии оценивания сформированности компетенций |
|-------|------------------------|--|
|-------|------------------------|--|

|          | шкале                   | Устное собеседование  | Письменная работа   |
|----------|-------------------------|---|---|
| 86 - 100 | 5 (отлично)             | Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.   | Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.                     |
| 75 – 85  | 4 (хорошо)              | Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.   | Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра. |
| 61 – 74  |                         | Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  | Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  |
| 51 - 60  | 3 (удовлетворительно)   | Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра. | Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  |
| 40 – 50  |                         | Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.   | Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  |
| 17 – 39  | 2 (неудовлетворительно) | Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  | Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы.<br>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  |
| 1 – 16   |                         | Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины.<br>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  | Содержание работы полностью не соответствует заданию.<br>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.  |
| 0        |                         | Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне  | Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы.<br>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | зависимости от успешности такой попытки).<br>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра. |  |
|--|--|--|--|

**10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

**10.2.1. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций**

| № п/п | Формулировка вопросов   | № темы |
|-------|---|--------|
| 1     | Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.  | 1      |
| 2     | Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности  | 1      |
| 3     | Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.  | 1      |
| 4     | Общероссийские классификаторы услуг населению.  | 1      |
| 5     | Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.                                     | 1      |
| 6     | Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.  | 2      |
| 7     | Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.                      | 2      |
| 8     | Факторы, влияющие на покупательское поведение.  | 2      |
| 9     | Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.  | 2      |
| 10    | Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.  | 2      |
| 11    | Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.                                    | 2      |
| 12    | Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах         | 3      |
| 13    | Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы                | 3      |
| 14    | Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.  | 3      |
| 15    | Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания.   | 3      |
| 16    | Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг                    | 3      |
| 17    | Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.                                    | 3      |
| 18    | Система сервисных операций.   | 4      |
| 19    | Система маркетинга услуг.   | 4      |
| 20    | Система предоставления услуг.   | 4      |
| 21    | Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.                   | 4      |
| 22    | Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.                           | 4      |
| 23    | Современные методы работы с клиентами в системе сервиса   | 4      |
| 24    | Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.   | 5      |
| 25    | Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.                                     | 5      |
| 26    | Лицензирование и сертификация сервисной деятельности.   | 5      |
| 27    | Информационные технологии в сфере услуг.  | 5      |
| 28    | Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. | 6      |
| 29    | Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.  | 6      |
| 30    | Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.   | 6      |
| 31    | Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.  | 6      |
| 32    | Показатели эффективности сервисной деятельности   | 7      |
| 33    | Методы анализа эффективности сервисной деятельности   | 7      |
| 34    | Оценка эффективности сервисной деятельности   | 7      |
| 35    | Виды эффективности сервисной деятельности   | 7      |

**10.2.2. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций**

| № | Формулировка вопросов | № темы |
|---|-----------------------|--------|
|---|-----------------------|--------|

| п/п |  |   |
|-----|--|---|
| 1   | Наиболее общее значение понятия сервис — это:<br>а) система гарантий потребителю,<br>б) обслуживание покупателя,<br>в) предоставление разного рода услуг,<br>г) фирменное обслуживание техники,<br>д) производство услуг.                          | 1 |
| 2   | По функциональному назначению занятия в тренажерном зале при гостинице — это услуга:<br>а) спортивная,<br>б) индивидуальная,<br>в) групповая,<br>г) материально-техническая,<br>д) социально-культурная.   | 2 |
| 3   | По функциональному назначению разработка рекламы — это услуга:<br>а) творческая,<br>б) художественная,<br>в) ценностно-ориентационная,<br>г) социально-культурная,<br>д) экономическая.  | 2 |
| 4   | По функциональному назначению справка о расписании движения электропоездов — это услуга:<br>а) платная,<br>б) социальная,<br>в) индивидуальная,<br>г) транспортно-техническая,<br>д) социально-культурная.   | 2 |
| 5   | Установленные характеристики услуги фиксируются:<br>а) в методических указаниях,<br>б) инструктивных письмах,<br>в) эскизном проекте,<br>г) техническом документе на услугу  | 3 |
| 6   | Выделение видов деятельности, выполнявших различные социальные функции, получило в науке название:<br>а) общественное поручение,<br>б) выход на рынок услуг,<br>в) социальная инновация,<br>г) разделение труда,<br>д) классификация услуг.        | 1 |
| 7   | Разновидность услуг, связанных с поддержанием нормальной жизнедеятельности потребителя, относят к услугам:<br>а) спортивным,<br>б) платным,<br>в) физиологическим,<br>г) социально-культурным,<br>д) тренировочным.<br>е) материально-техническим. | 2 |
| 8   | Разновидность услуг, связанная с удовлетворением духовных, интеллектуальных потребностей, называют услугами:<br>а) материальными,<br>б) нравственными,<br>в) морально-этическими,<br>г) социально-культурными,<br>д) бытовыми.                     | 2 |
| 9   | Определенный класс услуг выделяется по признаку:<br>а) энергичности,<br>б) осязаемости,<br>в) универсальности,<br>г) отзывчивости,<br>д) активности.   | 2 |
| 10  | Обеспечение свободы выбора товаров и услуг — это:<br>а) принцип,   | 2 |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | б) объект,<br>в) предмет,<br>г) тема,<br>д) ведущая идея современного сервиса.   |   |
| 11 | К какому из перечисленных основных типов услуг можно отнести услуги мобильной связи:<br>а) производственные,<br>б) распределительные,<br>в) социально-профессиональные,<br>г) потребительские,<br>д) социальные?                         | 2 |
| 12 | К какому из перечисленных основных типов услуг можно отнести услуги по ремонту техники:<br>а) производственные,<br>б) распределительные,<br>в) социально-профессиональные,<br>г) потребительские,<br>д) социальные?                      | 2 |
| 13 | К какому из перечисленных основных типов услуг можно отнести услугу проката автомобиля:<br>а) производственные,<br>б) распределительные,<br>в) социально-профессиональные,<br>г) потребительские,<br>д) социальные?                      | 2 |
| 14 | Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:<br>а) изменение общественных потребностей,<br>б) технический прогресс,<br>в) деятельность организатора-предпринимателя,<br>г) новые технологии,<br>д) тяга людей к новизне. | 3 |
| 15 | Наибольшее значение для создания хорошей репутации предприятия сервиса имеет:<br>а) изощренная реклама;<br>б) качественная работа;<br>в) публикации в СМИ;<br>г) фирменный стиль;<br>д) связи с общественностью.                         | 3 |
| 16 | Длительность работы сервисной организации на рынке — это:<br>а) функциональный;<br>б) количественный;<br>в) качественный;<br>г) основной;<br>д) дополнительный показатель эффективности ее деятельности.                                 | 3 |
| 17 | Предприятие сервиса — это:<br>а) закрытая;<br>б) открытая;<br>в) простая;<br>г) сложная;<br>д) ситуационная система, рассматриваемая в единстве факторов внутренней и внешней среды.   | 3 |
| 18 | Для предприятий сервиса характерна адаптация к изменяющимся условиям, это:<br>а) адаптационный;<br>б) ситуационный;<br>в) функциональный;<br>г) организационный;<br>д) проблемный подход к управлению.                                   | 2 |
| 19 | Появление и процесс утверждения на рынке конкретного субъекта сервисной деятельности — это:<br>а) организация;<br>б) представление;  | 2 |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | <p>в) презентация;<br/> г) функционирование;<br/> д) становление предприятия.</p>   |   |
| 20 | <p>Сотрудники сервисной организации, специалисты, создающие и предоставляющие услуги, относятся к персоналу:<br/> а) основному;<br/> б) вспомогательному;<br/> в) производственному;<br/> г) управленческому;<br/> д) техническому.</p>       | 3 |
| 21 | <p>Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги, — это:<br/> а) затраченное время;<br/> б) нормативное время;<br/> в) время обслуживания;<br/> г) ресурсное время;<br/> д) полезное время.</p>        | 3 |
| 22 | <p>Отслеживание хода работы сервисной организации с одновременной ее коррекцией — это:<br/> а) управление;<br/> б) руководство;<br/> в) мониторинг;<br/> г) контроллинг;<br/> д) контент-анализ.</p>  | 5 |
| 23 | <p>Систематический сбор и анализ данных о работе сервисной организации — это:<br/> а) контроллинг;<br/> б) мониторинг;<br/> в) информирование;<br/> г) бухучет;<br/> д) аккредитация.</p>   | 5 |
| 24 | <p>Официальным документом в РФ, определяющим круг обязанностей работников сервисной организации, являются профессиональные:<br/> а) правила;<br/> б) кодексы;<br/> в) стандарты;<br/> г) инструкции;<br/> д) руководства.</p>                 | 1 |
| 25 | <p>В сфере обслуживания ведущая роль принадлежит компоненту:<br/> а) пространственному;<br/> б) техническому;<br/> в) технологическому;<br/> г) человеческому;<br/> д) временному.</p>  | 4 |
| 26 | <p>К методу прямых продаж относят способ продажи услуг:<br/> а) только одного типа;<br/> б) по безналичному расчету;<br/> в) по базовой цене;<br/> г) по телефону;<br/> д) по себестоимости.</p>  | 4 |
| 27 | <p>Совокупность характеристик, определяющих способность услуги удовлетворять потребности клиента, — это:<br/> а) свойства услуги;<br/> б) показатель стоимости;<br/> в) качество услуги;<br/> г) комплектность;<br/> д) параметры услуги.</p> | 6 |
| 28 | <p>Контроль, испытание и приемка — это этапы:<br/> а) продажи;<br/> б) предоставления;<br/> в) презентации;<br/> г) рекламы;</p>  | 5 |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | д) демонстрации услуги.   |   |
| 29 | Относительная характеристика услуги на основе сравнения фактических показателей с нормативными — это:<br>а) свойство услуги;<br>б) контроль качества услуги;<br>в) уровень качества услуги;<br>г) показатель конкурентоспособности;<br>д) параметр рекламности. | 6 |
| 30 | Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту — это:<br>а) лицензирование;<br>б) стандартизация;<br>в) аттестация;<br>г) сертификация;<br>д) патентование.<br>г) знак соответствия;<br>д) фирменная марка.                                      | 6 |

**10.2.3 Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций**

| № п/п | Условия типовых задач (задач, кейсов)   | Ответ  |
|-------|---|--|
| 1     | Распределите приведенные услуги в соответствии с типом:<br>1. Производственные, 2. распределительные, 3. профессиональные, 4. потребительские или массовые, 5. общественные.<br>А. связь,<br>Б. страховые,<br>В. парикмахерские,<br>Г. транспорт,<br>Д. банковские,<br>Е. лизинг,<br>Ж. косметические,<br>З. образование,<br>И. финансовые,<br>К. культурно-досуговые,<br>Л. инжиниринг,<br>М. рекламные,<br>Н. консультационные.<br>О. ремонт и обслуживание оборудования.<br>П. туристские,<br>Р. торговля,<br>С. радио | 1. е, л, о,<br>2. а, г, р<br>3. б, д, и, м,<br>н,<br>4. в, ж, к, п,<br>5. з, с |
| 2     | Определите целевой сегмент потребителей для туристской компании, организующей «экономичные туры» в европейские страны с транспортировкой туристов «поезд+автобус».<br>Расходы на путешествие по рыночным сегментам  | Студенты-мужчины,<br>студенты-женщины,<br>незамужние женщины<br>(18-44 года)   |

|  | Расходы (в тыс. евро)    |                               |         |                |       |
|--|--------------------------|-------------------------------|---------|----------------|-------|
|  | на участие в путешествии | на поездки в месте пребывания | шоппинг | прочие расходы | всего |
| Студенты-мужчины                           | 146                      | 73                            | 39      | 20             | 278   |
| Студенты-женщины                           | 151                      | 61                            | 77      | 29             | 318   |
| Незамужние женщины (18-29 лет)             | 139                      | 41                            | 99      | 12             | 291   |
| Незамужние женщины (30-44 года)            | 135                      | 50                            | 87      | 9              | 281   |
| Замужние работающие женщины (18-44 года)   | 172                      | 51                            | 95      | 16             | 334   |
| Замужние неработающие женщины (18-44 года) | 162                      | 51                            | 162     | 13             | 388   |
| Неженатые мужчины (18-44 года)             | 151                      | 66                            | 69      | 29             | 315   |
| Женатые мужчины (18-44 года)               | 158                      | 57                            | 83      | 21             | 319   |
| Мужчины зрелого возраста (45-59 лет)       | 180                      | 72                            | 90      | 21             | 363   |
| Женщины зрелого возраста (45-59 лет)       | 191                      | 52                            | 125     | 15             | 383   |
| Пожилые мужчины (60 лет и старше)          | 257                      | 57                            | 78      | 17             | 409   |
| Пожилые женщины (60 лет и старше)          | 251                      | 37                            | 114     | 18             | 420   |

  

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | <p>Расставьте в нужном порядке элементы плана рекламы сервисного продукта.</p> <p>а) Анализ совместных усилий.<br/> б) Выбор средств рекламы.<br/> в) Установление ответственности.<br/> г) Создание рекламных объявлений.<br/> д) Установление целей.<br/> е) Определение успеха (неудачи).<br/> ж) Выбор времени рекламы.<br/> з) Разработка тем.<br/> и) Определение бюджета.</p> | д, и, б, в, а, з, г, ж, е   |
| 4 | <p><i>Рекламная фирма организовала и провела по заданию заказчика рекламную акцию в магазинах шаговой доступности Кировского района г. Санкт-Петербурга. Определите источники информации необходимые для анализа эффективности данной рекламной акции.</i></p>   | <p>Внутренние (у заказчика): динамика продаж, конверсия, средний чек, количество повторных покупок. Внешние: динамика продаж аналогичной продукции в целом по рынку до и после проведения рекламной акции</p> |

### 10.3. Методические материалы,

определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности



Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

### 10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная\*

*\*В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение*

### 10.3.3. Особенности проведения (экзамена, зачета и / или защиты курсовой работы)

**Особенности проведения (экзамена, зачета и / или защиты курсовой работы):** к зачету допускаются студенты, получившие положительную аттестацию при устном опросе и зачетные практические задания.

*Зачет проводится в письменной форме. Время на письменный ответ (вопрос и решение задачи) – 60 минут, после проверки работ всех студентов – сообщение результатов обучающимся.*