

Методические материалы для обучающихся
по освоению дисциплины (модуля)

Б1.В.ДВ.02.01 Сервисная деятельность
наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки /специальность

43.03.02 Туризм
код и наименование направления подготовки /специальности

Направленность (профиль)/
Организация услуг в индустрии туризма

наименование направленности (профиля) /специализации

Мурманск
2026

Составитель – Игнатенко М. В., к.п.н., доцент

Методические материалы для обучающихся по дисциплине (модулю) Б1.В.ДВ.02.01
Сервисная деятельность рассмотрены и одобрены на заседании кафедры сервиса и туризма
16.03.2026 (протокол № 6)

Общие положения

Цель методических материалов по освоению дисциплины (модуля) - обеспечить обучающемуся оптимальную организацию процесса изучения дисциплины (модуля), а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Освоение дисциплины (модуля) осуществляется на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы обучающихся. Основными видами аудиторной работы по дисциплине (модулю) являются занятия лекционного и семинарского типа. Конкретные формы аудиторной работы обучающихся представлены в учебном плане образовательной программы и в рабочих программах дисциплин (модулей).

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины (модуля), ее структурой и содержанием, фондом оценочных средств.

Работая с рабочей программой, необходимо обратить внимание на следующее:

- некоторые разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, а выносятся на самостоятельное изучение по рекомендуемому перечню основной и дополнительной литературы и учебно-методическим разработкам;
- усвоение теоретических положений, методик, расчетных формул, входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины, необходимо самостоятельно контролировать с помощью вопросов для самоконтроля;
- содержание тем, вынесенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входит составной частью в темы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Каждая рабочая программа по дисциплине (модулю) сопровождается методическими материалами по ее освоению.

Отдельные учебно-методические разработки по дисциплине (модулю): учебные пособия или конспекты лекций, методические рекомендации по выполнению лабораторных работ и решению задач и т.п. размещены в ЭИОС МАУ.

Обучающимся рекомендуется получить в библиотеке МАУ учебную литературу, необходимую для работы на всех видах аудиторных занятий, а также для самостоятельной работы по изучению дисциплины (модуля).

Виды учебной работы, сроки их выполнения, запланированные по дисциплине (модулю), а также система оценивания результатов, зафиксированы в технологической карте дисциплины (модуля):

Таблица 1 - Технологическая карта текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Сервисная деятельность
(промежуточная аттестация - зачет)

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	min	
Текущий контроль				
1.	Практические занятия	50	60	По расписанию
2.	Тестовый контроль	10	20	В течение семестра
	ИТОГО	min - 60	max - 80	
Промежуточная аттестация				
	зачет	min – 10	max - 20	В сроки сессии
	ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	min - 70	max - 100	

Работа по изучению дисциплины (модуля) должна носить систематический характер. Для успешного усвоения теоретического материала по предлагаемой дисциплине (модулю) необходимо регулярно посещать лекции, активно работать на учебных занятиях, выполнять письменные работы по заданию преподавателя, перечитывать лекционный материал, значительное внимание уделять самостоятельному изучению дисциплины (модуля).

Важным условием успешного освоения дисциплины (модуля) является создание самим обучающимся системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с календарным учебным графиком.

1. Методические рекомендации при работе на занятиях лекционного типа

К занятиям лекционного типа относятся лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем.

Лекция представляет собой последовательное изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. Цель лекционного занятия – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины (модуля).

В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации, например, при отсутствии учебников и учебных пособий; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложные для самостоятельного изучения обучающимися.

В ходе проведения занятий лекционного типа необходимо вести конспектирование излагаемого преподавателем материала.

Наиболее точно и подробно в ходе лекции записываются следующие аспекты: название лекции; план; источники информации по теме; понятия, определения; основные формулы; схемы; принципы; методы; законы; гипотезы; оценки; выводы и практические рекомендации.

Конспект - это не точная запись текста лекции, а запись смысла, сути учебной информации. Конспект пишется для последующего чтения и это значит, что формы записи следует делать такими, чтобы их можно было легко и быстро прочитать спустя некоторое время. Конспект должен облегчать понимание и запоминание учебной информации.

Рекомендуется задавать лектору уточняющие вопросы с целью углубления теоретических положений, разрешения противоречивых ситуаций. При подготовке к занятиям семинарского типа, можно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из изученной литературы, указанной в рабочей программе дисциплины (модуля).

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины (модуля).

2. Методические рекомендации по подготовке и работе на занятиях семинарского типа

Важной составной частью учебного процесса в университете являются занятия семинарского типа. К ним относятся: семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

Эффективность этих занятий во многом зависит от качества предшествующих занятий лекционного типа и самоподготовки обучающихся. Занятия семинарского типа проводятся по дисциплинам (модулям), требующим научно-теоретического обобщения литературных источников, и помогают обучающимся глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы с различными источниками информации.

Планы занятий семинарского типа, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателям на вводных занятиях, в методических указаниях, которые размещаются в ЭИОС МАУ.

Подготовка к занятию семинарского типа включает 2 этапа.

1 этап – организационный. Обучающийся планирует свою работу, которая включает: уяснение задания; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

2 этап - закрепление и углубление теоретических знаний. Включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекционном занятии обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на суть основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект - это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. И если на лекции основное внимание студентов сосредоточивается на разъяснении теории конкретной учебной дисциплины, то практические занятия служат для обучения методам ее применения. Главной их целью является усвоение метода использования теории, приобретение практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Необходимо подобрать литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и просмотреть ее. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике.

Семинар. Семинарские занятия предполагают активную работу студентов – выступления с рефератами или докладами, устные ответы на вопросы преподавателя, коллективное обсуждение проблем курса. Тема семинара является общей для всей группы студентов, и каждый должен подготовить ответы на все вопросы, если преподаватель не распределил вопросы для подготовки персонально. Сообщения или доклады, сделанные на семинаре, обсуждаются, студенты выступают с дополнениями и замечаниями. Таким образом, семинары учат студентов умению четко излагать свои мысли, аргументировать свои суждения, вести научную полемику, считаться с точкой зрения оппонентов. Кроме

этого, в ходе семинара выявляются недостаточно понятые и усвоенные вопросы, положения.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

3. Групповые и индивидуальные консультации

Слово «консультация» латинского происхождения, означает «совещание», «обсуждение».

Консультации проводятся в следующих случаях:

- когда необходимо подробно рассмотреть практические вопросы, которые были недостаточно освещены или совсем не освещены в процессе лекции;
- с целью оказания консультативной помощи в самостоятельной работе (при написании рефератов, эссе, контрольных работ, расчетно-графических работ, выполнении курсовых работ (проектов), подготовке к промежуточной аттестации, участию в конференции и др.);
- если обучающемуся требуется помощь в решении спорных или проблемных вопросов, возникающих при освоении дисциплины (модуля).

Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В частности, если затруднение возникло при изучении теоретического материала, то конкретно укажите, что вам непонятно, на какой из пунктов обобщенных планов вы не смогли самостоятельно ответить.

Если же затруднение связано с решением задачи или оформлением отчета о лабораторной работе, то назовите этап решения, через который не могли перешагнуть, или требование, которое не можете выполнить.

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Успешное освоение компетенций, формируемых учебной дисциплиной (модуля), предполагает оптимальное использование времени для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося - деятельность, которую он выполняет без непосредственного участия преподавателя, но по его заданию, под его руководством и наблюдением. Обучающийся, обладающий навыками самостоятельной работы, активнее и глубже усваивает учебный материал, оказывается лучше подготовленным к творческому труду, к самообразованию и продолжению обучения.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной. Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется во время проведения учебных занятий по дисциплине (модулю) по заданию преподавателя. Включает в себя:

- выполнение самостоятельных работ, участие в тестировании;
- выполнение контрольных, практических и лабораторных работ;
- решение задач и упражнений, составление графических изображений (схем, диаграмм, таблиц и т.п.);
- работу со справочной, методической, специальной литературой;
- оформление отчета о выполненных работах;
- подготовка к дискуссии, выполнения заданий в деловой игре и т.д.

Внеаудиторная самостоятельная работа (в библиотеке, в лаборатории МАУ, в домашних условиях, в специальных помещениях для самостоятельной работы в МАУ и т.д.) является текущей обязательной работой над учебным материалом (в соответствии с рабочей программой), которая не предполагает непосредственного и непрерывного руководства со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа может включать в себя:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям, лабораторным работам и др.) и выполнение необходимых домашних заданий;
- работу над отдельными темами дисциплины (модуля), вынесенными на самостоятельное изучение в соответствии с рабочей программой;
- проработку материала из перечня основной и дополнительной литературы по дисциплине, по конспектам лекций;
- написание рефератов, докладов, эссе, отчетов, подготовка мультимедийных презентаций, составление глоссария и др.;
- подготовку ко всем видам практики и выполнение заданий, предусмотренных их рабочими программами;
- выполнение курсовых работ (проектов) и расчетно-графических работ;
- подготовку ко всем видам текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, в том числе выполнение и подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- участие в исследовательской, проектной и творческой деятельности в рамках изучаемой дисциплины (модуля);
- подготовка к участию в конкурсах, олимпиадах, конференциях, работа в студенческих научных обществах и кружках;
- другие виды самостоятельной работы.

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины (модуля), практики, программой ГИА. Задания для самостоятельной работы имеют четкие календарные сроки выполнения.

Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение обучающимся следующих этапов:

1. Определение цели самостоятельной работы.
2. Конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи.
3. Самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи.
4. Выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения).
5. Планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи.
6. Реализация программы выполнения самостоятельной работы.
7. Самоконтроль выполнения самостоятельной работы, оценивание полученных результатов.
8. Рефлексия собственной учебной деятельности.

Работа с научной и учебной литературой

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету.

В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует

обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка к тестированию

Цель тестирования - проверка усвоения теоретического материала дисциплины (содержания и объема общих и специальных понятий, терминологии, факторов и механизмов), а также развития учебных умений и навыков.

Выполнение тестовых заданий предоставляет и самим студентам возможность контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине (модулю).

При подготовке к тестированию необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине;
- четко выяснить все условия тестирования заранее: сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

При прохождении тестирования необходимо:

- внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные (их может быть несколько);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания (это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант);
- не тратить много времени на «трудный вопрос», переходить к другим тестам, вернувшись к нему в конце;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Типовые тестовые задания содержатся в фонде оценочных средств учебной дисциплины (модуля).

Планы практических занятий

Практическое занятие 1.

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции и структура сферы услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

План.

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг.
3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
4. Общероссийские классификаторы услуг населению.
5. Доиндустриальное общество.
6. Индустриальное общество.
7. Постиндустриальное общество.
8. Этапы развития услуг в России.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что входит в понятие «сфера услуг»?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».

4. Перечислите функции сферы услуг.
5. Определите роль сферы услуг в общественном разделении труда (подготовьтесь к групповой дискуссии).
6. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.
7. Классификация сервисных процессов с процессной (операционной) точки зрения.
8. Общероссийские классификаторы услуг населению. Отраслевая классификация услуг.
9. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН).
10. Какие два основных подхода используются для периодизации развития человеческого общества?
11. В чем заключаются сущность формационного подхода и его ограниченность?
12. В чем проявляется преимущество цивилизационного подхода?
13. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
14. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
15. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в России?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить схему «Структура сферы услуг».
2. Выполнение эссе на тему «Сервисная деятельность в современной жизни».
3. Составить хронологию развития теории постиндустриального общества.
4. Составить таблицу «Этапы развития услуг в России».

Практическое занятие 2.

Специфика услуг как товара. Ценность услуги.

План.

1. Эволюция понятия «товар».
2. Характеристики услуг.
3. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
4. Определение ценности услуги.
5. Модель ценности услуги.
6. Уровни системы продажи услуг.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Определите свойства услуги как товара.
2. Назовите три уровня товара (согласно Ф. Котлеру) и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» товару.
3. Назовите основные характеристики услуг.
4. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?
5. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
6. О какой характеристике услуг идет речь в следующем примере? Служащий банка способен обслужить 20 клиентов в час. В период с 10 до 11 часов нет клиентов, в следующий час к нему собралась очередь в 40 человек.
7. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?

8. Дайте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.
7. Определите сущность понятия воспринимаемое качество.
8. Раскройте понимание модели ценности услуги.
9. Каким образом можно использовать модель ценности услуги при разработке услуги?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить таблицу «Отличие услуги от материально-вещественного товара».
2. Подготовить глоссарий.
3. Составьте схему «Модель ценности услуги».
4. Составьте таблицу «Четыре уровня системы продажи услуг».
5. Подготовиться к групповой дискуссии «Каким образом можно повысить ценность услуги?»

Практическое занятие 3.

Клиенты и их потребности.

Процесс принятия решения потребителем.

План.

1. Определение потребительской среды в сфере услуг.
2. Классификации клиентов, их потребности.
3. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
4. Специфические аспекты покупки услуг.
5. Поведение потребителей деловых услуг.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.
5. Одни клиенты останавливаются в различных гостинцах, другие – предпочитают отели одной той же гостиничной сети, некоторые – только в полюбившихся гостиницах. Как вы можете объяснить эти ситуации?
6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?
7. В чем особенности поведения потребителей деловых услуг?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить глоссарий
2. Выполнить реферат на одну из тем:
 - Эволюция понятия «товар».

- Отличие услуги от материально-вещественного товара.
 - Модель ценности услуги.
 - Классификации клиентов и их потребности.
 - Факторы, влияющие на покупательское поведение.
3. Подготовиться к групповой дискуссии «Разнообразные классификации клиентов: преимущества и недостатки»
 4. Напишите основные психологические факторы, субъективно обуславливающие единоличное принятие решения деловых физических лиц и институциональных структур.

Практическое занятие 4. **Обслуживание как сервисная система.** **План.**

1. Система сервисных операций.
2. Система предоставления услуг.
3. Система маркетинга услуг.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Определите основное содержание SERVUCTION модели.
2. Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».
3. Что представляет собой система маркетинга услуг?
4. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?
5. В чем состоит особенность предоставления услуг через электронные каналы?
6. Какие средства и инструменты используются компаниями для достижения желаемых изменений целевого рынка?
7. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
8. В чем особенность модели, построенной на разделении услуги на различные по своей природе компоненты?
9. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте схему «Система предоставления услуги».
2. Составьте схему «Маркетинг-микс».

Практическое занятие 5. **Работа в контактной зоне.** **План.**

1. Пространство контакта.
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
3. Содержание контакта.
4. Работа с жалобами потребителей.
5. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?

3. В чем сущность содержания контакта?
4. Какова роль общения в построении процесса продажи?
5. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
6. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях (подготовьтесь к групповой дискуссии).
7. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?
8. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?
9. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.

Задания для самостоятельной работы

1. Кейс-задание «Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций».

Практическое занятие 6.

Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

План.

1. Основные методы предоставления услуг.
2. Формы обслуживания.
3. Показатели качества услуги.
4. Модель качества услуг.
5. Сервисные гарантии.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
2. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
3. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
4. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
5. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
6. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте системную матрицу «Организация сервиса».
2. Составьте таблицу «Формы обслуживания».

Практическое занятие 7.

Общероссийские стандарты качества услуг.

Жизненный цикл услуг.

План.

1. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
2. Методы определения величины показателей качества.
3. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
4. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.

5. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите объекты стандартизации.
2. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим свойствам услуг.
3. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ Р 50764-95.
4. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.
5. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.
6. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.
7. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара?
8. Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать?
9. Дайте определение жизненного цикла услуг.
10. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.
11. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.
12. Каким образом администрации удастся предотвратить переход продукта в стадию спада (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
13. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте классификацию объектов стандартизации.
2. Составьте таблицу «Требования, предъявляемые к услугам».
3. Составьте таблицу «Фазы жизненного цикла услуги».

Практическое занятие 8.

Стратегические направления и конкурентоспособность.

План.

1. Понятие о конкурентных преимуществах.
2. Конкурентная окружающая среда.
3. Выбор целевых потребителей.
4. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
5. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Как организация может обеспечивать свое выживание в долгосрочной перспективе?
2. Что создает конкурентные преимущества?
3. Дайте характеристику конкурентной окружающей среде.
4. Каким образом выбрать целевых потребителей?
5. Дайте характеристику стратегии лидерства в цене.

6. Дайте характеристику стратегии дифференциации.
7. Дайте характеристику стратегии специализации.
8. Какова роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте схему «Базовые критерии сегментации по Ф. Котлеру».
2. Составьте таблицу «Правила внутреннего распорядка и стандарты обслуживания».

Практическое занятие 9.

Сервис как компонент продажи товаров.

План.

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Основные задачи системы сервиса.
3. Виды сервиса по времени его выполнения.
4. Виды сервиса по содержанию работ.
5. Принципы гарантийного обслуживания.
6. Эксплуатационные инструкции.
7. Техническое обслуживание и ремонт.
8. Структура службы сервиса и фирменный сервис.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?
2. Назовите основные задачи системы сервиса?
3. Дайте характеристику видам сервиса по времени его выполнения.
4. Какова роль технического обслуживания в поддержании оборудования в работоспособном состоянии?
5. Дайте характеристику фирменному сервису.
6. Каковы основные принципы гарантийного обслуживания?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте классификацию видов сервиса.
2. Запишите принципы гарантийного обслуживания.
3. Задание на понимание терминов.

Практическое занятие 10.

Внутреннее обслуживание организации.

План.

1. Составные части системы деятельности организации.
2. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
3. Обеспечение деятельности персонала.
4. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что входит в сферу деятельности фэсилити-службы?
2. Какие задачи выполняет фэсилити-менеджмент?
3. Какие функции выполняет фэсилити-менеджмент?

4. Что такое эргономика?
5. Что понимается под ремонтом и обслуживанием?
6. Какие энергосберегающие процедуры и технологии известны?
7. Какое влияние оказывает фэсилити-менеджмент на имидж организации?
8. На что необходимо обращать внимание при планировании и оснащении офиса и рабочего места?

Задания для самостоятельной работы

1. Охарактеризуйте состояние фэсилити-служб в российских компаниях (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Практическое занятие 11.

Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых услуг.

План.

1. Основные понятия и определения.
2. Информационные технологии в сфере услуг.
3. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии.
4. Области применения новых технологий в сфере услуг.
5. Технология как конкурентное преимущество.
6. Категории новой продукции.
7. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
8. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
9. Инструменты для разработки услуги.
10. Принципы разработки услуг.
11. Процесс разработки услуги.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.
2. Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.
3. Проследите соотношение основных классов и сфер услуг.
4. Определите категории новой продукции в сфере.
5. Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.
6. В чем сходство и различие при разработке товаров и услуг.
7. Какие инструменты используются при разработке услуги.
8. Назовите основные принципы разработки услуг.
9. Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.
10. Какие задачи решает план оказания услуг?

Задания для самостоятельной работы

1. Приведите примеры использования информационных технологий в различных сферах обслуживания потребителей.
2. Напишите принципы разработки услуг.
3. Кейс-задание: составьте схему «Процесс разработки услуги».
4. Задание на понимание терминов.

Практическое занятие 12.

**Формирование собственного имиджа фирмы как условие успеха деятельности.
Деловая этика как часть имиджа фирмы.**

План.

1. Теоретические основы формирования имиджа.
2. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
3. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
4. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
5. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
6. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).
2. В чем причина возрастания значимости информационно-коммуникационной составляющей в деловой и общественной жизни?
3. Каков процесс формирования и управления корпоративным имиджем?
4. Дайте характеристику составляющим фундамента корпоративного имиджа организации.
5. Какие практические вопросы затрагиваются в кодексе компании?
6. Назовите признаки ухудшения морального климата в коллективе.
7. Раскройте сущность проблемы деловой этики.
8. Расскажите об основных этических воззрениях в сфере бизнеса и управления.
9. Приведите пример решения этической проблемы (условие, методология и результат).
10. Объясните сущность моральных обязательств руководителя.
11. В чем заключаются этические проблемы отношения к деньгам?
12. Обоснуйте значимость делового этикета в современном бизнесе.

Задания для самостоятельной работы

1. Выполните таблицу «Составляющие фундамента корпоративного имиджа организации».
2. Напишите признаки ухудшения морального климата в коллективе.
3. Подготовьтесь к деловой игре «Обслуживание капризного клиента»
4. Напишите правила делового этикета.
5. Подготовьтесь к деловой игре «Администратор турфирмы».

5. Методические рекомендации по подготовке обучающегося к промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине Б1.В.ДВ.02.01 Сервисная деятельность предусмотрена следующая форма промежуточной аттестации:
зачет

Промежуточная аттестация направлена на проверку конечных результатов освоения дисциплины (модуля).

При подготовке к зачету целесообразно:

- изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

При повторении материала нежелательно использовать много книг. Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Следует запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки обучающимся необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных профильных проблем. Подготовка должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение обучающихся с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

Подготовку по билету на зачете надо начинать с того, что помнится лучше всего. Однако, готовясь по одному вопросу, на отдельном листе нужно постоянно кратко записывать и те моменты, которые «всплывают» в памяти и по другим вопросам билета.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также, с разрешения экзаменатора, справочной литературой.

По окончании ответа экзаменатор может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы.

Положительным будет стремление обучающегося изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам.