

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Ткаченко Е.В., кандидат культурологии наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
EV.Tkachenko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №
11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

| | |
|---|-----------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575737265 |
| Номер транзакции | 0000000004DDEF3 |
| Владелец | Клочко И.Л. |

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственнотехнологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | |
|-------------------------------|--|--|-----------------------------------|-------------------------|---|
| | | | Код результата | Формулировка результата | |
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ПКВ-4 : Способен проектировать процессы предоставления услуг | ПКВ-4.1к : Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия | РД1 | Знание | разработки технологии жизненного цикла услуг сервисного предприятия |
| | | | РД2 | Знание | развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| | | | РД3 | Навыки | владение приемами разработки технологии процесса предоставления услуг |
| | | | РД4 | Навыки | владение системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| | | | РД5 | Умение | разрабатывать технологии процесса предоставления услуг |
| | | | РД6 | Умение | развивать жизненный цикл услуг сервисного предприятия |

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Для студентов направлений 43.03.01 Сервис изучение дисциплины строится на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования, а именно базовой платформой для освоения «Сервисной деятельности» является учебный курс «Сервисология», в результате освоения которого студенты должны владеть основными понятиями, концепциями в области сервиса, отечественными и зарубежными теориями потребностей, определяющих формирование современного сервиса. Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями: • знать и понимать потребности человека, философию сервиса; • иметь навыки общения; • быть способными к организации процесса сервиса Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Основы менеджмента в сервисе и туризме», «Сервисология». На данную дисциплину опираются дисциплины «Информационные технологии в продвижении товаров и услуг», «Организация предприятий малого и среднего бизнеса», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

Для студентов направлений 43.03.01 Сервис изучение дисциплины строится на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования, а именно базовой платформой для освоения «Сервисной деятельности» является учебный курс «Сервисология», в результате освоения которого студенты должны владеть основными понятиями, концепциями в области сервиса, отечественными и зарубежными теориями потребностей, определяющих формирование современного сервиса. Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями: • знать и понимать потребности человека, философию сервиса; • иметь навыки общения; • быть способными к организации процесса сервиса. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Основы менеджмента в сервисе и туризме», «Сервисология». На данную дисциплину опираются дисциплины «Информационные технологии в продвижении товаров и услуг», «Организация предприятий малого и среднего бизнеса», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

3. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость | Объем контактной работы (час) | | | | | СРС | Форма аттес-тации | |
|------------------|----------------|----------|------------------------------------|---------------|-------------------------------|-------|------------|------|----|-----|-------------------|----------------|
| | | | | | (З.Е.) | Всего | Аудиторная | | | | | Внеауди-торная |
| | | | | лек. | | | прак. | лаб. | ПА | | | КСР |
| 43.03.01 Сервис | ОФО | Б1.В | 4 | 4 | 55 | 36 | 18 | 0 | 1 | 0 | 89 | Э |

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

| № | Название темы | Код ре-зультата обучения | Кол-во часов, отведенное на | | | | Форма текущего контроля |
|---|--|--------------------------|-----------------------------|-------|-----|-----|---|
| | | | Лек | Практ | Лаб | СРС | |
| 1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | РД1, РД4 | 2 | 1 | 0 | 2 | дискуссия и обсуждение подготовленного материала |
| 2 | Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. | РД1, РД6 | 2 | 1 | 0 | 4 | дискуссия, обработка, детализация и систематизация полученных результатов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента |
| 3 | Принципы классификации услуг и их характеристики. | РД2, РД3 | 4 | 1 | 0 | 4 | дискуссия |

| | | | | | | | |
|-------------------------|---|----------|-----------|-----------|----------|-----------|---|
| 4 | Производство услуг. | РД1, РД5 | 2 | 1 | 0 | 6 | (дискуссия и представление презентации изученных информационных баз и обработанных материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента |
| 5 | Особенности функционирования отдельных групп услуг | РД2, РД6 | 2 | 1 | 0 | 6 | Разноуровневые задачи и задания |
| 6 | Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности . | РД5 | 4 | 2 | 0 | 9 | Кейс-задание |
| 7 | Государственное регулирование сервисной деятельности. | РД3, РД6 | 4 | 1 | 0 | 8 | Разноуровневые задачи и задания |
| 8 | Поведение потребителей и факторы потребления. | РД2 | 4 | 2 | 0 | 16 | деловая игра |
| 9 | Маркетинг услуг | РД5 | 4 | 4 | 0 | 8 | дискуссия |
| 10 | Этическая культура сервиса . | РД3, РД4 | 4 | 2 | 0 | 13 | Кейс-задание |
| 11 | Эстетика сервиса | РД4 | 4 | 2 | 0 | 13 | Кейс-задание |
| Итого по таблице | | | 36 | 18 | 0 | 89 | |

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Содержание темы: Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Развитие услуг и сферы сервиса в российском обществе. Отечественные услуги: от традиционных форм к современному представлению . Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга», «обслуживание». Природа услуг. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

Тема 2 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.

Содержание темы: Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели , влияющие на эффективность функционирования сферы сервиса. Факторы, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования сферы сервиса. Факторы внешней и внутренней среды. Социальная эффективность сферы сервиса. Социально – экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни. Принципы развития сферы услуг. Правила эффективного сервиса. Стандарт обслуживания .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

Тема 3 Принципы классификации услуг и их характеристики.

Содержание темы: Сущность услуг и их особенности. Материальные и

нематериальные услуги. Отличительные характеристики и признаки . Рассмотрение понятия услуги в правовом и теоретическом аспектах. Методы классификации услуг. Характеристика услуг. Типы услуг. Жизненный цикл услуги .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 4 Производство услуг.

Содержание темы: Модель основных сфер человеческой деятельности. Определение сферы услуг. Секторы в сфере услуг. Особенности рыночного и нерыночного секторов. Специфические черты рынка услуг. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса. Формы организации труда . Организационная культура предприятия Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 5 Особенности функционирования отдельных групп услуг.

Содержание темы: Признаки градации услуг. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Понятие и принципы социального обслуживания предусмотренные законодательством Российской Федерации. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями. Контроль качества социальной помощи престарелым.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 6 Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности .

Содержание темы: Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 7 Государственное регулирование сервисной деятельности.

Содержание темы: Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей. Потребительское воспитание. Теория потребительского поведения. Правила оказания услуг общественного питания. Правила сервисного обслуживания населения РФ. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 8 Поведение потребителей и факторы потребления.

Содержание темы: Типы потребителей и взаимодействие с ними. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту . Сущность поведения потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Методы изучения поведения потребителей Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 9 Маркетинг услуг.

Содержание темы: Рынок услуг. Виды рынков услуг Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции. Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Внешняя и внутренняя среды. Полный цикл маркетинговой политики на предприятиях сервиса. Внутренний маркетинг предприятия. Составляющие и сущность внутреннего маркетинга предприятий сервиса. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 10 Этическая культура сервиса .

Содержание темы: Профессиональная этика работников сервиса. Профессиональное поведение работника контактной зоны . Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Социальноэтические нормы в сервисной деятельности .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 11 Эстетика сервиса.

Содержание темы: Понятие технической эстетики и дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса. Эстетические свойства изделий (услуг). Эстетические показатели услуг. Эстетика рекламы. Задачи рекламы предприятий сервиса Эстетические особенности интерьера контактной зоны предприятий сервиса. Средства эстетического оформления фасада здания Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В начале каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала предыдущей лекции. Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ сервисной деятельности по областям применения. Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов. В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. При подготовке презентационных материалов необходимо учитывать следующие требования: - к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии; - к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок. Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины. При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на понимание всех теоретических и прикладных аспектов сервисной деятельности. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность. При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов сервисной деятельности. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения. При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС. Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам. Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Экзамен выставляется при условии

получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов. Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов: – лекции (40 балла); – практические занятия (40 баллов); – экзамен (20 баллов).

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Диксон М., Томан Н., Делиси Р. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Альпина Паблишер , 2016 - 265 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=22217>

2. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] , 2018 - 112 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/705223>

3. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 202 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=357472>

4. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=335952>

5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] , 2016 - 132 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/603250>

7.2 Дополнительная литература

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
4. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
5. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции |
|-------------------------------|--|--|
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ПКВ-4 : Способен проектировать процессы предоставления услуг | ПКВ-4.1к : Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-4 «Способен проектировать процессы предоставления услуг»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|--|-----------------------------------|----------------|---|---|
| | Код результата | Тип результата | Результат | |
| ПКВ-4.1к : Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия | РД1 | Знание | разработки технологии жизненного цикла услуг сервисного предприятия | Сформированное систематическое знание разработки технологии жизненного цикла услуг сервисного предприятия |
| | РД2 | Знание | развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Сформированное систематическое знание развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| | РД3 | Навыки | владение приемами разработки технологии процесса предоставления услуг | Сформированное систематическое владение приемами разработки технологии процесса предоставления услуг |
| | РД4 | Навыки | владение системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Сформированное систематическое владение системой клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| | РД5 | Умение | разрабатывать технологии процесса предоставления услуг | Сформированное систематическое умение разрабатывать технологии процесса предоставления услуг |
| | РД6 | Умение | развивать жизненный цикл услуг сервисного предприятия | Сформированное систематическое умение разрабатывать жизненный цикл услуг сервисного предприятия |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | | |
|--|--|---|---------------------------------|------|
| | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация | |
| Очная форма обучения | | | | |
| РД1 | Знание : разработки технологии жизненного цикла услуг сервисного предприятия | 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | Дискуссия | Тест |
| | | | Кейс-задача | Тест |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Тест |
| | | 1.2. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. | Дискуссия | Тест |
| | | | Кейс-задача | Тест |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Тест |
| | | 1.4. Производство услуг | Дискуссия | Тест |
| | | | Кейс-задача | Тест |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Тест |
| РД2 | Знание : развития системы клиентских отношений с учетом требований по-ребителя | 1.3. Принципы классификации услуг и их характеристики. | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.5. Особенности функционирования отдельных групп услуг | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.8. Поведение потребителей и факторы потребления. | Кейс-задача | Тест |
| РД3 | Навыки : владение приемами разработки технологии процесса предоставления услуг | 1.3. Принципы классификации услуг и их характеристики. | Разноуровневые задачи и задания | Тест |
| | | 1.7. Государственное регулирование сервисной деятельности. | Разноуровневые задачи и задания | Тест |
| | | 1.10. Этическая культура сервиса . | Разноуровневые задачи и задания | Тест |
| РД4 | Навыки : владение системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.10. Этическая культура сервиса . | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.11. Эстетика сервиса | Кейс-задача | Тест |
| РД5 | Умение : разрабатывать технологии процесса пр | 1.4. Производство услуг | Кейс-задача | Тест |

| | | | | |
|-----|--|--|-------------|------|
| | едоставления услуг | 1.6. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности . | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.9. Маркетинг услуг | Кейс-задача | Тест |
| РДб | Умение : развивать жизненный цикл услуг сервисного предприятия | 1.2. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.5. Особенности функционирования отдельных групп услуг | Кейс-задача | Тест |
| | | 1.7. Государственное регулирование сервисной деятельности. | Кейс-задача | Тест |

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

| Виды учебной деятельности | Собеседование | Тест №1 | Тест №2 | Тест №3 | Кейс-задача №1 | Кейс-задача №2 | Кейс-задача №3 | Кейс-задача №4 | Кейс-задача №5 | Итого |
|---------------------------|---------------|---------|---------|---------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| Лекции | 3 | | | | | | | | | 3 |
| Практические занятия | | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 6 | 8 | 6 | 53 |
| Самостоятельная работа | | | | | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| Промежуточная аттестация | 25 | | | | | | | | | 25 |
| Итого | 28 | 5 | 5 | 5 | 13 | 13 | 9 | 11 | 11 | 100 |

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при помощи устного опроса в форме собеседования, умения и владения проверяются в ходе выполнения практических заданий (кейс-задач).

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| | | |
|--------------|------------------------------------|--|
| Сумма баллов | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика уровня освоения дисциплины |
| от 91 до 100 | «зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
|----------------------------|--------------------------------------|--|
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

5 Примерные оценочные средства

5.1 Задания для решения кейс-задачи

Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Краткие методические указания

При подготовке докладов студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в рабочей программы дисциплины интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях. Доклад в обязательном порядке должен сопровождаться презентацией.

Шкала оценки

Критерии оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|--------|---|
| 5 | 5 | Студент (члены группы) выполнил(и) задание в полном соответствии с установленными требованиями обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему дискуссии; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов |
| 4 | 4 | Студент (члены группы) выполнил (и) задание в основном в соответствии с установленным и требованиями. Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов |
| 3 | 3 | Студент (члены группы) выполнил (и) в целом справился с заданием, демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему дискуссии; ответы на вопросы от других групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения; оценка презентаций и докладов других групп не достаточно аргументирована |
| 2 | 2 | Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации |
| 1 | 0–1 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации |

5.2 Пример разноуровневых задач и заданий

репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины

Краткие методические указания

Характеристика этапов работы на занятии:

Используя проектный метод предлагается подготовить материал об организации пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (банки, офисы предприятий, мед. учреждения, гостиницы, бутики, салоны красоты и пр.). Выявить специфические особенности организации зоны обслуживания, эстетические решения, наличие специального оборудования, наличие персонала (в количестве и по должностям). Определить удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для потребителей.

Краткие методические указания

При подготовке докладов студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в рабочей программы дисциплины интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях. Доклад в обязательном порядке должен сопровождаться презентацией.

Шкала оценки

Критерии оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|--------|---|
| 5 | 5 | Студент (члены группы) выполнил(и) задание в полном соответствии с установленными требованиями обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему дискуссии; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов |
| 4 | 4 | Студент (члены группы) выполнил (и) задание в основном в соответствии с установленным и требованиями. Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему собрания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов |
| 3 | 3 | Студент (члены группы) выполнил (и) в целом справился с заданием, демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему дискуссии; ответы на вопросы от других групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения; оценка презентаций и докладов других групп не достаточно аргументирована |
| 2 | 2 | Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации |
| 1 | 0–1 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации |

5.3 Разбор ситуации

Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку

зрения.

Краткие методические указания

Вопросы для итогового собеседования

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Человек и его потребности. Классификация потребностей.
3. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг.
4. Особенности классификации услуг.
5. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
6. В чем выражается «суверенитет потребителя»?
7. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.
8. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
9. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
10. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
11. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса
12. Экономическая сущность сервисной деятельности.
13. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
14. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
15. Правила эффективного сервиса.
16. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ.
17. Основные права потребителя, защищаемые государством.
18. Внутренний маркетинг на предприятии сервиса.
19. Основные принципы развития сферы услуг.
20. Этапы обслуживания потребителя.
21. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
22. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
23. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.
24. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
25. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
26. Культура обслуживания как показатель качества.
27. Управление качеством сервиса.
28. Признаки градации услуг.
29. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
30. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
31. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
32. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
33. Понятие и основные категории «этики сервисной деятельности».
34. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
35. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
36. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути их разрешения.
37. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
38. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор.
39. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
40. Международный обмен услугами.
41. Особенности организации послепродажного обслуживания.
42. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
43. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
44. Специфика услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
45. Современные тенденции развития гостиничных услуг.

46. Потребительское воспитание . Потребительский экстремизм.
47. Специфика услуг и обслуживания в общественном питании.
48. Тенденции развития услуг общественного питания в России и за рубежом.
49. Специфика услуг и обслуживания в индустрии досуга и развлечений
50. Пространство контакта. Содержание контакта.
51. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
52. Управление сервисным предприятием: цели, задачи, функции руководства.
53. Типы организационных структур сервисного предприятия.
54. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
55. Типы потребителей и взаимодействие с ними.
56. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
57. Культура общения работников с клиентами.
58. Воздействие культуры на поведение потребителя.
59. Стратегические решения по комплексу маркетинга на предприятиях сферы сервиса.
60. Организационная культура предприятия.
61. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности.
62. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
63. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.
64. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих, демографических факторов.

Шкала оценки

Критерии оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|---------|---|
| 5 | 19-20 | студент полно, четко и ясно отвечает на все вопросы (не менее 3-х), заданные преподавателем во время итогового собеседования |
| 4 | 15 - 18 | студент отвечает на все вопросы, заданные преподавателем во время итогового собеседования, однако самостоятельные ответы на вопросы недостаточно полные, но студент способен дать четкий ответ после дополнительных разъясняющих вопросов преподавателя |
| 3 | 12–14 | студент отвечает четко и логично на подавляющее большинство заданных преподавателем вопросов, но не отвечает на некоторые из них, или не может в полной мере ответить на все поставленные вопросы |
| 2 | 6–11 | студент отвечает четко и правильно на меньшую часть из заданных преподавателем вопросов, но затрудняется ответить на другие вопросы |
| 1 | 0–5 | студент не ответил четко и правильно ни на один из заданных преподавателем вопросов, или затрудняется ответить на все поставленные вопросы |