

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.06.2026 08:39:01
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e6051

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

27.11.2025 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-------------------------|---|
| Наименование дисциплины | Сервисная деятельность |
| Направление подготовки | 27.03.02 Управление качеством |
| Профиль | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг |
| Форма обучения | заочная |
| Год набора | 2026 |

Разработана:
Доцент, к.п.н.
Карева А.В.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП | 3 |
| 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП | 3 |
| 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН | 5 |
| 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ | 6 |
| 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 8 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 12 |
| 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 13 |
| 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 13 |
| 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 14 |

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

| | |
|---------|---|
| ФГОС ВО | Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869) |
|---------|---|

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является ознакомление студентов с основами сервисной деятельности, формирование компетенций, образующих необходимый уровень владения теоретическими и методическими основами организации сервисной деятельности в процессе оказания услуги питания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

| Промежуточная аттестация | Часов | | | | 3.е. |
|--------------------------|------------------|--------------------------------|---|--|------|
| | Всего за семестр | Контактная работа (по уч.зан.) | | Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых | |
| | | Всего | Практические занятия, включая курсовое проектирование | | |
| Семестр 9 | | | | | |
| Зачет | 108 | 12 | 12 | 96 | 3 |

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

| Шифр и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| производственно-технологический | |

| | |
|--|--|
| <p>ПК-1 Анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению</p> | <p>ИД-1.ПК-1 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Показатели качества, характеризующие разрабатываемые и выпускаемые продукцию (работы, услуги) Методологию анализа видов и последствий потенциальных отказов и методологию развертывания функций качества Методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) Современные инструменты контроля качества и управления качеством Методы контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (работ, услуг)</p> |
| | <p>ИД-2.ПК-1 Уметь: Систематизировать и анализировать данные по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги), в том числе с использованием средств и технологий цифровизации Анализировать рекламации и претензии к качеству продукции (работ, услуг) с учетом положений нормативно-технической документации Применять современные инструменты контроля качества и управления качеством Применять методологию анализа видов и последствий потенциальных отказов и методологию развертывания функций качества Применять методы квалитетического анализа продукции (работ, услуг), в том числе при проектировании Применять современные методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), в том числе с использованием аналитики больших данных Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности</p> |
| | <p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Сбор данных по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги) Выявление причин возникновения дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), в том числе с использованием аналитики больших данных Разработка предложений по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), с выбором оптимальных решений</p> |

| | |
|---|---|
| ПК-2 Инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг) | <p>ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Современный российский и зарубежный опыт в области инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) Методы построения моделей исследуемых процессов, явлений и объектов Методы идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов</p> |
| | <p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Выполнять статистическую обработку результатов контроля и измерений Применять методы контроля за применением технических регламентов, стандартов, технических условий и документов по управлению качеством Анализировать системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) в организации Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) Разрабатывать рекомендации, направленные на улучшение функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации Применять современные методологии совершенствования производственных процессов</p> |
| | <p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Инспекционный выборочный контроль на рабочих местах качества производства продукции (выполнения работ, оказания услуг) Инспекционный выборочный контроль соблюдения требований технологических регламентов, стандартов, технологических условий Инспекционный выборочный контроль условий хранения сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, готовой продукции Выполнение работ по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации</p> |

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Тема | Часов | | | | | | |
|------------------|--|-------------|---------------------------------|--------------|----------------------|----------------|---------------------------------|
| | Наименование темы | Всего часов | Контактная работа .(по уч.зан.) | | | Самост. работа | Контроль самостоятельной работы |
| | | | Лекции | Лабораторные | Практические занятия | | |
| Семестр 9 | | 108 | | | | | |
| Тема 1. | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (ПК-1) | 11 | | | 1 | 10 | |

| | | | | | | | |
|---------|--|----|--|--|---|----|--|
| Тема 2. | Предпосылки развития сервисной деятельности (ПК-1) | 9 | | | 1 | 8 | |
| Тема 3. | Услуга как продукт сервисной деятельности (ПК-1) | 13 | | | 1 | 12 | |
| Тема 4. | Сервис и его особенности (ПК-1) | 13 | | | 1 | 12 | |
| Тема 5. | Место и роль общения в сервисной деятельности (ПК-2) | 15 | | | 3 | 12 | |
| Тема 6. | Организация обслуживания потребителей (ПК-2) | 11 | | | 1 | 10 | |
| Тема 7. | Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности (ПК-2) | 11 | | | 1 | 10 | |
| Тема 8. | Категории потребителей, особенности обслуживания (ПК-2) | 11 | | | 1 | 10 | |
| Тема 9. | Услуга сервиса на предприятиях питания (ПК-2) | 14 | | | 2 | 12 | |

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

| Раздел/Тема | Вид оценочного средства | Описание оценочного средства | Критерии оценивания |
|--|--------------------------|--|---------------------|
| Текущий контроль (Приложение 4) | | | |
| Тема 1-4 | Тест 1 (приложение 4) | Задания и вопросы на воспроизведение основополагающих понятий изучаемой дисциплины, анализ ситуаций обслуживания, определение характера взаимосвязей между компонентами сервисной деятельности | 5 баллов |
| Тема 5-7 | Тест 2 (приложение 4) | Задания и вопросы на воспроизведение лекционного материала систематизированного в схемах и таблицах, задания с выбором единственно правильного или нескольких правильных ответов | 5 баллов |
| Тема 8,9 | Тест 3 (приложение 4) | Задания и вопросы на воспроизведение основополагающих понятий изучаемой дисциплины, анализ ситуаций обслуживания, анализ афоризмов и высказываний практиков сферы гостеприимства | 5 баллов |
| Промежуточная аттестация (Приложение 5) | | | |
| 9 семестр (За) | Билет для зачета | Билет содержит 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание | зачтено |

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

| Показатель оценки | По 5-балльной системе | Характеристика показателя |
|-------------------|-----------------------|--|
| 100% - 85% | отлично | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне |
| 84% - 70% | хорошо | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.) |
| 69% - 50% | удовлетворительно | обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно. |
| 49 % и менее | неудовлетворительно | обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач |
| 100% - 50% | зачтено | характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» |
| 49 % и менее | не зачтено | характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно» |

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (ПК-1)
Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности.

Социальные аспекты сервисной деятельности. Инклюзивный сервис: подход к клиентам с ограниченными возможностями.

Основные вопросы:

1. Формы человеческой деятельности
2. Предпосылки формирования сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как особая форма человеческой деятельности
4. Специфика потребностной сферы современного гостя
5. Объективные и субъективные потребности человека

Устный опрос по теме

(ПК-1)

Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности (ПК-1)

Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Классификации услуг. Виды услуг и форм обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непроеизводственной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара.

Основные вопросы:

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
3. Сервисная деятельность в развивающихся странах

Устный опрос по теме

(ПК-1)

Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности (ПК-1)

Услуга как продукт сервисной деятельности. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг. Конкретизация требований клиентов к услугам: методы оценки, корректировки, контроля.

Основные вопросы:

1. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека
2. Классификация человеческих потребностей
3. Специфика влияния субъективных потребностей гостя на состав и качество оказываемой услуги
4. Клиентские требования к современной услуге: методы оценки, способы корректировки спроса и предложения, контроль

Устный опрос по теме.

(ПК-1)

Тема 4. Сервис и его особенности (ПК-1)

Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны. Сервис, сервисная деятельность в контексте экосознания работника и клиента сервисной организации.

Основные вопросы:

1. Особенности современного сервиса в гостеприимстве
2. Психология и мотивация потребителя услуг
3. Составляющие качества услуги
4. Сервис в структуре экосознания работника и клиента сервисной организации

Тест № 1. (ПК-1)

Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности (ПК-2)

Понятие «контактная зона». Сервис как форма межличностного взаимодействия. Общение как особый вид человеческой деятельности, приводящий к возникновению необходимого организации контакта с гостем. Специфика взаимодействия с гостем в конфликтных ситуациях. Особенности вербального и невербального поведения работников предприятия гостеприимства в процессе оказания услуги. Специфика взаимодействия с клиентами с ограниченными возможностями.

Основные вопросы:

1. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности
2. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности
3. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности
4. Особенности работы с клиентом с ограниченными возможностями с контактной зоне

Устный опрос по теме (ПК-2)

Тема 6. Организация обслуживания потребителей (ПК-2)

Теоретические аспекты организации обслуживания. Понятие расширенной контактной зоны на предприятиях сферы сервиса. Специфика высококонтактного взаимодействия при оказании услуги (питания, гостеприимства другие виды обслуживания). Понятие сервисный продукт и особенности его предоставления в процессе обслуживания клиентов. Социальная эргономика взаимодействия с потребителем услуг в контактной зоне. Работа с иностранным клиентом. Контроль качества обслуживания, корректировка недостатком, превентивные меры.

Основные вопросы:

1. Понятие «момент истины»
2. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные
3. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия, предоставляющего услуги
4. Специфика работы с иностранным клиентом
5. Методы контроля качества обслуживания, оценка эффективности их применения
6. Превентивность мер в повышении удовлетворенности клиента полученной услугой

(ПК-2)

Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности (ПК-2)

Нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность организаций, предоставляющих услуги.

Ознакомление с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность предприятий туризма и гостеприимства, акцентируя внимание на актуализации изменений в нормативной правовой базе. Управление документооборотом сервисной организации. Разработка инструментов количественной оценки качества оказываемых услуг.

Тест № 2. (ПК-2)

Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания (ПК-2)

Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Классификация типов потребителей. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей.

Методы оценки степени удовлетворенности потребителя, выявление факторов низкого качества услуги, разработка корректирующих методов

Основные вопросы:

1. Классификация потребителей
2. Особенности современного потребителя услуг
3. Информационное обеспечение потребителя услуг
4. Эффективность методов оценки удовлетворенности потребителя соответственно специфике оказываемых услуг
5. Причины низкого качества оказываемой услуги

(ПК-2)

| |
|--|
| <p>Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях питания (ПК-2)</p> <p>Организация питания как комплекс сервисных услуг при организации деловых мероприятий в гостиничных предприятиях. Специфика осуществления сервисной деятельности на предприятиях питания: сущность, роль, вклад и клиентоориентированность контактного персонала.</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности организации сервисной деятельности на предприятиях питания 2. Мотивация выбора гостя 3. Факторы, влияющие на выбор гостя 4. Сущность вовлеченности работников в процесс обслуживания гостя 5. Профессиональная мотивация работника: формирование, сущность, степень проявления <p>Устный опрос по теме</p> <p>Тест № 3.</p> <p>(ПК-2)</p> |
|--|

7.3. Содержание самостоятельной работы

| |
|---|
| <p>Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности (ПК-1)</p> <p>Самостоятельная подготовка студента к практическим занятиям. Изучение литературы, раскрывающей социальные, общественно-политические и экономические предпосылки становления сервисной деятельности. Изучение профессиональных периодических изданий, раскрывающих характерные особенности осуществления сервисной деятельности на предприятиях гостеприимства и туризма.</p> |
| <p>Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности (ПК-1)</p> <p>Услуга как продукт сервисной деятельности. Самостоятельная подготовка студента заключается в изучении литературных и периодических источников, раскрывающих процесс формирования, организации, проектирования услуги в современном ее значении, рассматриваемой как продукт сервисной деятельности организаций, оказывающих услуги гостеприимства и туризма.</p> <p>Подготовка к тесту № 1.</p> |
| <p>Тема 4. Сервис и его особенности (ПК-1)</p> <p>Самостоятельная работа студента заключается в изучении литературных и периодических источников, раскрывающих специфику организации и осуществления сервиса в современных сервисных организациях. Осознания значимости и роли сервиса в процессе социально-экономического развития российской экономики.</p> |
| <p>Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности (ПК-2)</p> <p>Самостоятельная работа студента заключается в изучении, анализе и сопоставлении актуальных способов выстраивания конструктивных взаимодействий с гостями сервисных предприятий, поиска собственного стиля коммуникации с потенциальным гостем, рефлексивного анализа собственных коммуникационных навыков, осознания коммуникационных проблем и поиск продуктивных действий, направленных на их эффективное решение. Инклюзивная работа в контактной зоне.</p> |
| <p>Тема 6. Организация обслуживания потребителей (ПК-2)</p> <p>Изучение литературных и периодических источников, раскрывающих сущность следующих понятий: "клиентоориентированность", зона высококонтактного взаимодействия в процессе оказания услуги гостеприимства, проектирование услуги, и т.д.</p> <p>Подготовка к тесту № 2.</p> |

| |
|--|
| <p>Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности (ПК-2) Самостоятельное изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисных организаций.</p> |
| <p>Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания (ПК-2) Изучение форм потребительского поведения современного гостя на основании рефлексивного анализа встречающихся в практике обслуживания коммуникационных взаимодействий (практика, работа, проектируемые ситуации). Подготовка к тесту № 3</p> |
| <p>Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях питания (ПК-2) Изучение специфики взаимодействия разнонаправленных сервисных организаций при формировании продукта, соответствующего требованиям современного гостя.</p> |

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2.

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено.

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено.

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедры обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: КноРус, 2025. - 428 – Режим доступа: <https://book.ru/book/955845>

Дополнительная литература:

2. Федер. служба гос. статистики, Упр. Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. и Курган. обл. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловской области за 2019 год [Электронный ресурс]: статистический бюллетень : (шифр 08093). - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/20/e510.pdf>

3. Кокерелл Л. Все для клиента: 39 правил незабываемого сервиса. - Москва: Азбука Бизнес: [Азбука-Аттикус], 2014. - 223

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

сервисная деятельность

<http://lib.wbstatic.usue.ru/202110/4.mp4>

сервисная деятельность

<http://lib.wbstatic.usue.ru/202110/5.mp4>

сервисная деятельность

<http://lib.wbstatic.usue.ru/202110/6.mp4>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Охарактеризуйте современные формы человеческой деятельности
2. Каковы эволюционные и современные предпосылки формирования сервисной деятельности?
3. В чем суть формулировки: сервисная деятельность – особая форма человеческой деятельности?
4. Какова специфика потребностной сферы современного гостя (клиента)?
5. Раскройте сущность объективных и субъективных потребностей современного человека. Как специфика потребностной сферы человека влияют на процесс осуществления сервисной деятельности?
6. В чем сущность специфики организации сервисной деятельности в странах Запада?
7. Что такое услуга? Какова роль услуги в процессе удовлетворения субъективных потребностей современного потребителя?
8. Раскройте особенности влияния гостя на состав, качество и продолжительность оказываемой услуги.
9. Что такое сервисная система? Какова специфика сервисной системы на предприятиях сферы сервиса?
10. Каков портрет современного потребителя услуг? Какова ценностно-ориентационная направленность потенциального потребителя услуг?
11. Что такое клиентоориентированность? Какова роль клиентоориентированности в процессе оказания услуги потребителю?
12. Раскройте специфику и роль коммуникации при осуществлении сервисной деятельности
13. Культура поведения контактного работника, как фактор качества сервисной деятельности.
14. Что такое «момент истины»? Какова роль этого явления в ситуации осуществления сервисной деятельности?
15. Особенности принятия потребителем решения об покупке услуги: индивидуальные, психологические, социальные
16. Специфика обслуживания потребителей с учетом категории предприятия, предоставляющего услуги
17. Какие нормативно-правовые документы регламентируют деятельность предприятий сервиса?
18. Укажите отличительные характеристики материально-вещественного товара и услуги
19. Раскройте особенности работы сервисных предприятий в сервисных системах типа 1 и 2
20. Каковы основные различия характеристик услуг в сервисных системах типа 1 и 2?
21. Что такое маркетинг услуг и какова его роль в процессе планирования, организации и осуществления сервисной деятельности?

22. Что такое конкурентное преимущество? Каково значение конкурентного(ых) преимущества(в) в успешной работе сервисного предприятия?
23. Раскройте сущность и значимость составляющих качества оказываемой сервисной организацией услуги
24. Каков процесс оказания, оценки и корректировки услуги?
25. Какова сущность и роль сервиса в национальных экономических моделях?

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Закрытые задания

| Номер задания | Содержание задания | Компет. |
|---------------|--|---------|
| 1. | <p>Потребность – это:</p> <p>а) Нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом (внутренний побудитель активности);</p> <p>б) Динамический процесс физиологического и психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость;</p> <p>в) Форма существования материи, непрерывный процесс развития материального мира;</p> <p>г) Состояние, обеспечивающее удовлетворение всех потребностей граждан.</p> | ПК-1 |
| 2. | <p>Иерархическую модель потребностей человека создал:</p> <p>а) З. Фрейд;</p> <p>б). А. Маслоу;</p> <p>в). К. Роджерс;</p> <p>г) В. Франкл.</p> | ПК-2 |
| 3. | <p>К физиологическим потребностям человека относятся потребность:</p> <p>а) В принадлежности;</p> <p>б) В любви;</p> <p>в) В развитии;</p> <p>г) В пище, воде, сне, отдыхе.</p> | ПК-2 |
| 4. | <p>Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями – это:</p> <p>а) Услуга;</p> <p>б) Работа;</p> <p>в) Сервисная деятельность;</p> <p>г) Потребность.</p> | ПК-2 |
| 5. | <p>Нормативный документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики объектов стандартизации, принимаемый по соглашению сторон - это</p> <p>а) стандарт</p> <p>б) сертификат</p> <p>в) лицензия</p> <p>г) технический регламент</p> | ПК-1 |
| 6. | <p>Плановая деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на потребление товаров, надлежащего качества за приемлемую цену, а так же право на безопасность и комфортность труда.- это:</p> <p>а) сертификация</p> <p>б) стандартизация</p> <p>в) метрология</p> <p>г) лицензирование</p> | ПК-1 |
| 7. | К социально-культурным относятся | ПК-2 |

| | | |
|-----|--|------|
| | а) Услуги по ремонту и техническому обслуживанию изделий; б) Услуги отдыха, туризма, образования; в) Фотоуслуги, парикмахерские услуги; г) Услуги общественного питания, услуги транспорта; | |
| 8. | Результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика. – это: а) Услуга; б) Работа; в) Сервисная деятельность; г) Продукт. | ПК-2 |
| 9. | Основа формирования сервисной деятельности – это: а) Изучение потребностей магазинов; б) Изучение потребностей человека в) Изучение потребностей производства; г) Изучение потребностей сервисных организаций. | ПК-1 |
| 10. | Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности – это: а) Виртуальная услуга; б) Реальная услуга; в) Идеальная услуга; г) Теоретическая услуга. | ПК-1 |

Открытые задания

| Номер задания | Содержание задания | Компет. |
|---------------|---|---------|
| 1. | Перечислите виды товаров, на которые обычно устанавливается срок годности. | ПК-1 |
| 2. | Из каких компонентов складывается безопасность услуги. | ПК-2 |
| 3. | Приведите пример сервисных организаций, где доминирует жесткий сервис. | ПК-2 |
| 4. | В чем заключается неосязаемость услуги? | ПК-2 |
| 5. | Что является отличительными особенностями услуг? | ПК-1 |
| 6. | Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей. | ПК-1 |
| 7. | Что является целью сервисной деятельности? | ПК-2 |
| 8. | Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности? | ПК-2 |
| 9. | В чем заключается несохраняемость услуг? | ПК-1 |
| 10. | Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса? | ПК-1 |

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Рассматриваемые вопросы:

Формы человеческой деятельности

Предпосылки формирования сервисной деятельности

Сервисная деятельность как особая форма человеческой деятельности

Практическое задание: Определите спектр потребностей потенциального потребителя услуги указанной сервисной организации (бытовые, транспортные, медицинские, образовательные услуги, услуга гостеприимства, питания, туристские услуги).

Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности.

Рассматриваемые вопросы:

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах

Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа

Сервисная деятельность в развивающихся странах

Практическое задание: доклад на тему «Особенности сервиса в разных странах мира» (на выбор студента).

Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности.

Рассматриваемые вопросы:

Услуга как форма удовлетворения потребностей человека

Классификация человеческих потребностей

Объективное и субъективное в потребностях современного человека

Практическое задание: дать характеристику составляющих сервисного продукта выбранной студентом сервисной организации.

Тема 4. Сервис и его особенности.

Рассматриваемые вопросы:

Особенности современного сервиса в гостеприимстве

Психология и мотивация потребителя услуг

Составляющие качества услуги

Практическое задание: проанализировать особенности сферы сервиса в соответствии с особенностями проявления в условиях развития национальных экономик (сравнить две страны).

Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности.

Рассматриваемые вопросы:

Общение как фактор отношений в сервисной деятельности

Проблема нормативного общения в сервисной деятельности

Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.

Практическое задание: разбор кейсов конфликтных ситуаций, возникающих в сфере обслуживания.

Тема 6. Организация обслуживания потребителей.

Рассматриваемые вопросы:

Процесс принятия решения потребителем о покупке услуги

Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные

Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия, предоставляющего услуги

Практическое задание: решений кейсов, раскрывающих специфику обслуживания разных типов потребителей услуг.

Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Практическое задание: самостоятельное ознакомление с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность предприятий сервиса.

Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания.

Рассматриваемые вопросы:

Составляющие портрета современного потребителя услуг

Типологии потребителей услуг

Организация обслуживания разных типов потребителей услуг

Особенности поведения контактного работника в соответствии с типом потребителя услуги

Практическое задание: решений кейсов, раскрывающих специфику поведения контактного персонала в ситуации обслуживания разных типов потребителей услуг.

Тема 9. Сервисные услуги в гостеприимстве.

Рассматриваемые вопросы:

Особенности организации сервисной деятельности в гостеприимстве

Факторы, влияющие на выбор потребителя услуг гостеприимства

Значение сервиса в сфере гостеприимства

Сервис как конкурентное преимущество сферы гостеприимства

Практическое задание: подбор видео роликов, характеризующих сервисные системы типа 1 и 2.