

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Сервисная деятельность
Направление подготовки	43.03.02. Туризм
Профиль подготовки	Управление объектами гастротуризма
Год набора	2026

Составители:
канд.пед.наук, доцент
Короткова А. Л.
старший преподаватель
Рахимзянова Ю. А.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины
 2. Место дисциплины в структуре ОПОП
 3. Требования к результатам освоения дисциплины
 4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций
 - 4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)
 - 4.3 Планы практических и семинарских занятий
 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
 8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине
- Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
- Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения учебной дисциплины – сформировать у будущего бакалавра по направлению 43.03.02 «Туризм» целостное представление о структуре сферы сервиса как отрасли народного хозяйства и о содержании будущей профессиональной деятельности; способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере общественного питания; развить у студентов стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в профессии.

Задачи дисциплины:

- введение в систему основных категорий и понятий, описывающих современную сервисную деятельность;
- изучение особенностей сервисной деятельности в разные периоды развития общества;
- изучение студентами перспектив развития современного сервиса;
- формирование навыков анализа современной сферы услуг;
- формирование у студентов навыков классификации основных видов СД и услуг; навыками определения требований к качеству услуг;
- овладение студентами методами системного анализа СД; навыками определения возможностей для внедрения инноваций и современных технологий в сфере услуг; навыками диагностики этапов жизненного цикла услуг; навыками определения степени безопасности услуги.
- воспитание сервисной культуры, сервисного менталитета студентов;
- развитие у студентов аналитических способностей;

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать исторические этапы развития сферы сервиса в мировом пространстве; место и роль сервисной деятельности в системе социально-культурного сервиса, основы теории сервиса и особенностей разработки и реализации сервисных услуг; сущность основных подходов к классификации видов сервиса

Уметь выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности

Владеть основными категориями в сфере сервиса

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Сервисная деятельность» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «Введение в специальность».

Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

↓ Введение в специальность

Сервисная деятельность

Обеспечиваемые учебные дисциплины

↓ Стандартизация, сертификация и контроль качества на предприятиях общественного питания

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Туризм»:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ОПК-2	
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельностью	ОПК-2.1. 3.2. Знает исторические этапы развития сферы сервиса в мировом пространстве; место и роль сервисной деятельности в системе социально-культурного сервиса, основы теории сервиса и особенностей разработки и реализации сервисных услуг; сущность основных подходов к классификации видов сервиса ОПК-2.1. У.2. Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности ОПК-2.1. В.2. Владеет основными категориями в сфере сервиса

Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление Туризм					
Дисциплина: «Сервисная деятельность»					
Наименование модулей и тем	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа студентов	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практич. занятия			
Модуль 1. Введение в курс «Сервисная деятельность»					
Тема 1: Природа и характер сервисной деятельности	1	2	4	7	ОПК-2.1. 3.2.
Тема 2: Структура сферы сервиса	1	2	4	7	ОПК-2.1. 3.2.
Тема 3: История развития сферы сервиса	1	2	4	7	ОПК-2.1. У.2.
Модуль 2. Услуга как основная категория СД					
Тема 4: Услуга как основная категория сервисной деятельности	1	2	4	7	ОПК-2.1. 3.2. ОПК-2.1. В.2.
Тема 5: Классификация услуг	2	4	4	10	ОПК-2.1. 3.2.
Тема 6: Разработка и создание новых услуг	2	4	5	11	ОПК-2.1. 3.2. ОПК-2.1. У.2.
Модуль 3. Сервисные технологии					
Тема 7: Методы предоставления услуг, формы обслуживания и сервисные технологии	2	4	6	12	ОПК-2.1. 3.2. ОПК-2.1. У.2.
Тема 8: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	4	6	12	ОПК-2.1. 3.2.
Тема 9: Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей	2	4	6	12	ОПК-2.1. У.2.
Модуль 4. Управление качеством услуг					
Тема 10: Качество услуг	2	4	6	12	ОПК-2.1. 3.2. ОПК-2.1. В.2.
Тема 11: Управление качеством услуг	2	4	8	14	ОПК-2.1. У.2.
Модуль 5. Инновации в сфере сервиса					

Тема 12: Проблемы развития и внедрения инновационных сервисных услуг	2	4	9	15	ОПК-2.1. 3.2. ОПК-2.1. У.2.
Подготовка к экзамену			18	18	
Подготовка и написание курсовой работы			36	36	
ИТОГО	20	40	120	180	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный курс разбит на 5 логически завершенных и взаимосвязанных между собой модулей.

Модуль 1 включает в себя 3 учебных темы, предназначенных для освоения системы ЗУВ о структуре сферы сервиса, о природе и характере сервисной деятельности, об истории развития сферы сервиса, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

студент должен:

ОПК-2.1. 3.2. знать исторические этапы развития сферы сервиса в мировом пространстве.

ОПК-2.1. У.2. уметь выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса.

Модуль 2 включает в себя 3 учебных темы, предназначенных для освоения системы ЗУВ об услуге как об основной категории сервисной деятельности, о классификации услуг, о процессе разработки и создания новых услуг, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

студент должен:

ОПК-2.1. 3.2. знать особенности разработки и реализации сервисных услуг; сущность основных подходов к классификации видов сервиса.

ОПК-2.1. У.2. уметь анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности

ОПК-2.1. В.2. владеть основными категориями в сфере сервиса.

Модуль 3 включает в себя 3 учебных темы, предназначенных для освоения системы ЗУВ о методах предоставления услуг, формах обслуживания и сервисных технологиях, о сервисной деятельности как форме удовлетворения потребностей человека, о сервисной деятельности в контексте условий жизнедеятельности людей, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

студент должен:

ОПК-2.1. 3.2. знать место и роль сервисной деятельности в системе социально-культурного сервиса, основы теории сервиса.

ОПК-2.1. У.2. уметь анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности.

Модуль 4 включает в себя 2 учебных темы, предназначенных для освоения системы ЗУВ о качестве услуг, об управлении качеством услуг по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

студент должен:

ОПК-2.1. 3.2. знать основы теории сервиса и особенностей разработки и реализации сервисных услуг.

ОПК-2.1. У.2. уметь анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности.

ОПК-2.1. В.2. владеть основными категориями в сфере сервиса.

Модуль 5 включает в себя 1 учебную тему, предназначенную для освоения системы ЗУВ о проблемах развития и внедрения инновационных сервисных услуг, по завершению изучения которой будут получены следующие образовательные результаты:

ОПК-2.1. 3.2. знать особенности разработки и реализации сервисных услуг; сущность основных подходов к классификации видов сервиса.

ОПК-2.1. У.2. уметь анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности.

По результатам усвоения содержания модулей дисциплины проводится *экзамен*.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Модуль 1. Введение в курс «Сервисная деятельность»

Тема 1. Природа и характер сервисной деятельности

Цели и задачи учебного курса «Сервисная деятельность». Понятие деятельности. Структурные уровни в системном анализе деятельности. Понятие сервиса. Природа и характер сервисной деятельности. Услуга как системообразующая категория в сервисной деятельности: определение, свойства. Основные категории сервисной деятельности: сервис, услуга, исполнитель, потребитель, обслуживание и др. Социально-культурный сервис, основные направления. Специфические особенности рынка услуг. Принципы современного сервиса. Значение сферы сервиса в современном обществе.

Тема 2. Структура сферы сервиса

Положение сферы сервиса в системе общественного производства. Структура сферы сервиса. Экономическая сущность сервисной деятельности. Субъекты сервисной деятельности. Специфика трудовой активности в сфере услуг. Сервисный продукт как экономическая категория. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как

способ удовлетворения общественных потребностей. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России. Конкурентоспособность в сфере услуг. Специфика маркетинга в сфере услуг. Система стимулирования сбыта услуг.

Тема 3. История развития сферы сервиса

Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в различных древних цивилизациях: Индия, Китай, Греция, Рим. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Зарождение и особенности сферы услуг в арабо-мусульманском мире.

Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Влияние образа жизни человека индустриального общества на дифференциацию потребностей и развитие сферы услуг. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Информационная революция и сервис. Сервисизация экономики. Анализ сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Проблемы развития техногенной цивилизации как фактор развития общественных потребностей и сферы сервиса.

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Влияние реформ «перестройки» на реорганизацию сервисной отрасли. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Концепция развития сферы сервиса в России.

Модуль 2. Услуга как системообразующая категория СД

Тема 4. Услуга как основная категория сервисной деятельности

Подходы к определению категории «услуга». Признаки услуги. Функции услуги. Полезный эффект от услуги. Этапы предоставления услуги. Характеристики услуги: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, недолговечность и отсутствие собственности. Отличия услуги от материально-вещественного товара. Уровни потребления услуги как товара (по Ф. Котлеру).

Тема 5. Классификация услуг

Состав и структура сферы услуг. Основные принципы классификации услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по

взаимосвязанным качествам. Классификация услуг по отраслевому признаку. Комплексная классификация услуг. Общая характеристика производственных и непроизводственных видов услуг. Группа производственных услуг. Группа непроизводственных услуг.

Тема 6. Разработка и создание новых услуг

Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Бенчмаркинг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги. Методы проектирования услуги.

Модуль 3. Динамические и технологические характеристики СД

Тема 7. Методы предоставления услуг, формы обслуживания и сервисные технологии

Методы предоставления услуг: метод поточной линии, метод самообслуживания, метод индивидуального подхода и др. Факторы, влияющие на выбор метода обслуживания. Принципы индустриализации услуги. Принципы индивидуализации и персонализации услуги. Сервисные технологии. Принципы разработки технологий в сервисе. Формы обслуживания в сервисной деятельности. Принципы и причины роста популярности индивидуального обслуживания. Сущность абонементного обслуживания, обслуживания на дому и других форм обслуживания. Кейтеринг.

Тема 8. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Основные категории теории потребностей. Сущность категории потребность. Стадии развития потребности человека. Классификация потребностей. Материальные и духовные потребности. Социальные потребности. Ценностные потребности. Иерархия потребностей Маслоу. Закономерности в удовлетворении потребностей. Категории «депривация» и «фрустрация». Возможности сферы сервисной деятельности в удовлетворении разных групп потребностей человека.

Тема 9. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как

часть культуры. Связь сервисной деятельности со сферами науки, искусства, религии.

Модуль 4. Проблемы качества услуг и внедрения инноваций в СД

Тема 10. Качество услуг

Цели разработки стандартов обслуживания. Стандартизация, сертификация, лицензирование сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Качество услуги в сервисной деятельности. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Психологическая культура сервиса. Корпоративная культура в сервисной деятельности

Тема 11. Управление качеством услуг

Стандартизация, сертификация, лицензирование сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Качество услуги в сервисной деятельности. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Психологическая культура сервиса. Корпоративная культура в сервисной деятельности

Модуль 5. Инновации в сфере сервиса

Тема 12. Проблемы развития и внедрения инновационных сервисных услуг

Основные категории теории инноваций: инновационный процесс, инновационный менеджмент, диффузия инноваций, инновационная деятельность и др. Инновации, характерные для сервисной деятельности. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Способы продления жизненного цикла услуги. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг. Меры, обеспечивающие получение прибылей через ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла как товара, так и услуг. Характеристики фаз жизненного цикла услуги как продукта.

4.3. Планы семинарских и практических занятий

СЕМИНАР: СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА

Основные вопросы:

1. Определение потребностей
2. Классификации потребностей
3. Структурный анализ системы потребностей

Контрольные вопросы и задания.

1. Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
2. Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека.
3. Охарактеризуйте базисные потребности человека.
4. Охарактеризуйте высшие потребности человека.
5. Классификация потребностей по А.Маслоу.
6. Опишите специфику потребностей в гостиничных услугах следующих категорий гостей: ребенок 5 лет, подросток 13 лет, пожилая пара, турист из Китая, турист из Индии, молодожены, профессиональный спортсмен-баскетболист, супружеская пара из ОАЭ.
7. Согласно классификации потребностей А.Маслоу, проанализируйте, какие услуги гостиничного предприятия или качества услуг направлены на удовлетворение различных групп потребностей, заполните таблицу.

Категория потребностей	Услуги
Физиологические потребности	
Потребности в безопасности	
Социальные потребности	
Потребности в признании	
Духовные потребности	

8. Определите, какие услуги-заменители могут удовлетворить существующие потребности. Данное задание необходимо рассмотреть на примере спортивно-оздоровительного комплекса. Результаты оформите в таблице

Удовлетворяются потребности	Потребности-заменители		Услуги
	горизонтально	вертикально	
1. Потребность в отдыхе			
2. Потребность в комфорте, экономии личного времени			
3. Потребность в познании			
4. Потребность в активном отдыхе			
5. Потребность в безопасности			

СЕМИНАР: УСЛУГИ И ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛЮДЕЙ В ТРАДИЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ

Основные вопросы:

1. Зачатки дифференциации занятий и социальных ролей в первобытной культуре.
2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
3. Услуги, связанные с организацией праздников и массовых зрелищ, в античных цивилизациях.
4. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние формирующейся городской культуры на развитие сферы услуг.
5. Зарождение и особенности сферы услуг в арабо-мусульманском мире. Влияние развития науки на становление сферы услуг.

Контрольные вопросы и задания.

1. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для появления их в будущем?
2. Каковы особенности древних сообществ, отличающие их от сообществ доисторического времени?
3. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
4. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с сообществами древнего мира?
5. Проследите роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
6. Изучите текст и выполните задание.

В доиндустриальном обществе (рабовладельческая, феодальная формации и ранние стадии развития капитализма) промышленность либо еще не возникла, либо давала работу намного меньшему числу людей, чем сельское хозяйство. Наиболее распространенные профессии – сельскохозяйственные работники и домашние слуги. Именно домашняя прислуга занимала основное место в сфере услуг. Американский экономист Джон Гэлбрейт так описывал особенности сервиса в эту эпоху: «В доиндустриальную эру очень большая часть несельскохозяйственной экономической деятельности сводилась к личному обслуживанию одного человека другим. Сюда относилось приготовление пищи, присмотр за гардеробом, помощь в личном туалете и гигиене, услуги в области образования, развлечения, физическая защита человека, удовлетворение сексуальной потребности и многочисленные другие услуги одного лица непосредственно другому». Имело место значительная занятость в сфере услуг, остающихся в своем большинстве личными услугами. Поскольку работники зачастую довольствуются платой, достаточной лишь для пропитания, работа по дому дешева и крайне распространена. Прислугу держали все более или менее состоятельные люди. Сложился огромный слой, даже класс людей, профессионально выполняющий функции домашних слуг иногда на протяжении многих поколений. У этого класса сформировался свой образ жизни, традиции и привычки. В пьесах У. Шекспира, романах Ч. Диккенса, в произведениях А.С. Пушкина, Н.В. Гоголя, Ф.М. Достоевского и других великих писателей глубоко раскрыта психология слуги. Стремясь подчеркнуть унижение человеческого достоинства, связанное с домашним обслуживанием в доиндустриальном обществе, обычно говорят о «холопстве», «холуйстве», «лакействе», «лакейских замашках» и других подобных деформациях личности человека-слуги.

7. В индустриальном, т. е. зрелом капиталистическом и

социалистическом обществе, развитие промышленности привело к резкому сокращению численности домашней прислуги.

Вопрос – оцените основные виды услуг, характерные для данных этапов, а также дайте характеристику субъекту, оказывающему услуги. Результаты оформите в табл.

Этап развития	Услуги, характерные для этапа развития	Характеристика, субъекта, оказывающего услуги
1		
2		
3		

8. Приведите в соответствие левый и правый столбцы таблицы

Историческое событие в развитии индустрии общественного питания	Дата или период времени произошедшего события
1. Первый ресторан был открыт в Париже продавцом супов Буланже	А. В 1475
2. Не менее пяти тысяч лет человечество знакомо с ложками, а вот вилки появились на столах...	Б. В 300 г. до н.э.
3. Мороженое было известно еще в Древней Греции. Но впервые торговать мороженым стали в Париже...	В. В 1905 г.
4. Кофе в качестве напитка упоминается впервые около 1000 года, первая кофейня открылась в Константинополе...	Г. В 1765 г.
5. Первая кулинарная книга увидела свет...	Д. В 1670 г.
6. Пицца родилась в Древнем Риме, однако первая пиццерия открылась в США...	Е. В 1851 г.

Самостоятельная работа

Подготовьте доклады на темы:

- «Услуги в древних обществах арабо-мусульманского мира»;
- «Организация зрелищ и соревнований в Древней Греции»;
- «Развлекательная культура средневекового города».

СЕМИНАР: УСЛУГИ И ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛЮДЕЙ В ОБЩЕСТВЕ СОВРЕМЕННОГО ТИПА

Основные вопросы:

- Факторы развития индустриального общества.
- Образ жизни человека индустриального общества.
- Дифференциация потребностей и развитие сферы услуг в обществе массового потребления.
- Сервисизация экономики.
- Информационная революция и сервис. Проблемы развития техногенной цивилизации.
- Сервисная деятельность в развивающихся странах.
- Традиционные виды сервисной деятельности.

Контрольные вопросы и задания.

- Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального

общества.

2. Каким образом индустриальное производство трансформировало сущность и структуру деятельности по оказанию услуг?

3. Каким образом влиял сервис американского общества 19-20 вв. на динамику сервисной деятельности мира?

4. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в 20 веке?

Самостоятельная работа

1. Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Общество изобилия – феномен 20 века»;
- «Массовая культура и ее влияние на потребностную сферу человека»;
- «Информационное общество и потребность человека в безопасности».

2. Подготовьте сообщение на тему «Традиционные ремесла Татарстана как элемент национального туристского продукта».

СЕМИНАР: РАЗВИТИЕ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ

Основные вопросы:

1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
2. Роль государственных механизмов в развитии сферы услуг.
3. Традиционные формы отечественных услуг.
4. Сфера обслуживания в советский период отечественной истории.
5. Влияние реформ перестройки на развитие сферы сервиса.

Контрольные вопросы и задания.

1. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.

2. Когда и как происходил в России переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам?

3. Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода. Сравните их с характеристиками, присущими сервису западноевропейских стран того же периода.

4. Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время.

5. Каким образом реформы 90-х годов повлияли на развитие российской сферы сервиса?

6. Политика царского правительства конца 18- начала 19 вв. постепенно расширяла список видов обслуживающей деятельности в России. Какими из них могли пользоваться высшие слои населения, а какими – низшие?

Услуги	Высшие слои населения	Низшие слои населения
1. Образовательные		
2. Курьерские		
3. Транспортные		
4. Торгово-ремесленные		
5. Знахарские		
6. Банно-прачечные		

Самостоятельная работа

Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Ямская служба в дореволюционной России»;
- «Русские народные городские праздники, увеселения и зрелища»;
- «Система бытового обслуживания в советский период отечественной истории».

СЕМИНАР: ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

Основные вопросы:

1. Современное состояние российской сферы услуг.
2. Общемировые принципы развития сферы услуг.
3. Интенсификация международного обмена услугами.
4. Концепция развития сферы сервиса в России.
5. Наиболее популярные и востребованные услуги в РФ.

Контрольные вопросы и задания.

1. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России?
2. Что отличает и что сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?
3. Какие направления и формы сервисной деятельности стали наиболее распространенными в российском обществе в условиях переходного периода и почему?
4. Каковы основные положения концепции развития сферы сервиса в современной России?
5. В таблице приведены тенденции развития сферы услуг, а также конкретные шаги и направления развития. Приведите примеры из практики сервиса в РФ.

Тенденции современного сервиса	Конкретные шаги и направления	Примеры
Экономичность	Снижение издержек Простота в обслуживании Уменьшение персонала	
Энергоемкость	Экономия энергоресурсов Оптимизация работы оборудования Многофункциональное оборудование	
Технологичность	Внедрение АСУ Объединение схожих функций Новые услуги, системы, материалы Эргономичность	
Экологизация	Очистка воздуха, воды, почвы Качество продуктов питания СПА-технологии	
Оптимизация	Эффективное соотношение оборудования, инженерных систем	

	Комплектация услуг – решение проблемы сезонности Многопрофильность персонала Многофункциональность оборудования	
--	---	--

Самостоятельная работа

1. Подготовьте сообщение, иллюстрирующее перспективы развития сферы сервиса в Республике Татарстан в рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу 2018, Чемпионату WorldSkills 2019.

2. Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Сфера гостиничных услуг в Республике Татарстан»;
- «Перспективные виды современного туризма»;
- «Услуги общественного питания в России: вчера и сегодня».

СЕМИНАР: НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ И ВОСТРЕБОВАННЫЕ УСЛУГИ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

Основные вопросы:

1. Факторы, обуславливающие востребованность тех или иных видов услуг.

2. Автосервис и автосалоны.

3. Фитнес услуги.

4. Сфера косметологических услуг. Эстетическая медицина.

5. Сфера медицинских услуг.

Контрольные вопросы и задания.

1. Какова структура рынка автомобильных услуг в России?

2. Перечислите и охарактеризуйте основные услуги автомобильных салонов?

3. Кратко охарактеризуйте особенности рынка фитнес-услуг в России.

4. Каковы основные черты спроса и предложения на рынке фитнес-услуг?

5. Каковы основные виды предоставляемых сегодня медицинских услуг?

6. Оцените потенциал развития салонов красоты.

7. Перечислите и охарактеризуйте основные виды услуг салонов красоты.

Самостоятельная работа

1. Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Услуги сотовой связи в современной России»;
- «Рунет – современное состояние и перспективы развития»;
- Сфера ритейлерских услуг»;
- «Юридические услуги как важный сегмент делового сервиса».

СЕМИНАР: СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК СОСТАВНАЯ ЧАСТЬ ЭКОНОМИКИ

Основные вопросы:

1. Экономические субъекты сервисной деятельности.

2. Сервисный продукт как экономическая категория.

3. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

4. Особенности предпринимательства сферы услуг.

5. Специфика маркетинга в сфере услуг.

6. Система стимулирования сбыта услуг.

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов?

2. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре современной экономики.

3. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.

4. Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством современной сервисной деятельности?

5. Что означает понятие «индустрия сервиса»? Каким образом индустрия сервиса учитывает многообразие индивидуальных потребительских запросов?

Самостоятельная работа

Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Значение крупного, среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России»;
- «Особенности развития предприятий среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России»;
- «Специфика рекламы сервисных продуктов и услуг»

СЕМИНАР: СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В КОНТЕКСТЕ УСЛОВИЙ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЮДЕЙ

Основные вопросы:

1. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

2. Роль государства в регулировании сервисной деятельности. Сегмент государственных услуг в сфере сервиса.

3. Сервисное право.

4. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.

5. Связь сервиса со сферами культуры.

Контрольные вопросы и задания.

1. Каким образом влияют на развитие сервисной деятельности географический фактор и типы территориального расселения людей?

2. Как взаимосвязаны между собой демографические процессы и сервисная деятельность в той или иной стране?

3. Какие взаимосвязи формируются в условиях рынка между субъектами государственно-правовой и сервисной деятельности?

4. Насколько глубоко и каким образом учитывается в сервисной практике стратификационное деление общества?

5. Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.
6. Как связаны между собой художественное творчество и сервисная деятельность?
7. Каким образом могут быть включены в современный сервис результаты научных изысканий или элементы церковно-религиозной практики?

Самостоятельная работа

1. Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей». Ответьте на следующие вопросы:

- Каковы основные права потребителей?
 - Определите права потребителей при заключении услуг.
 - В какой форме происходит защита нарушенных прав потребителей?
2. Подготовьте доклады на следующие темы:
- «Социальный сервис в современном обществе»
 - «Урбанизация как фактор развития сервисной деятельности»
 - «Венчурный сервис»

СЕМИНАР: АДАПТАЦИОННО-ДИНАМИЧЕСКИЕ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основные вопросы:

1. Инновации в сервисной деятельности, особенности процесса их внедрения в сферу услуг.
2. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
3. Процесс обслуживания потребителя.
4. Сервисные технологии.
5. Различные формы обслуживания, причины их постоянного обновления в практике современного сервиса.

Контрольные вопросы и задания.

1. Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.
2. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?
3. Каковы основные фазы жизненного цикла услуги?
4. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей.
5. Что такое контактная зона обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?
6. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервиса.

Самостоятельная работа

Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Индивидуальное обслуживание в разных видах сервиса»
- «Взаимодействие производителя и потребителя услуги в контактной зоне»
- «Предпродажное обслуживание как элемент сервисной технологии»

СЕМИНАР: СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основные вопросы:

1. Разработка стандартов обслуживания как приоритетная задача сервисной деятельности.
2. Сертификация сервисных продуктов в Российской Федерации.
3. Лицензирование сервисной деятельности.
4. Критерии качества услуги. Управление качеством услуг.
5. Безопасность услуги как необходимый критерий ее качества.

Контрольные вопросы и задания.

1. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
2. Перечислите виды безопасности услуг.
3. Каковы основные разновидности качества с точки зрения потребителя?
4. В чем состоит процесс управления качеством услуг?
5. Какова сущность системы качества на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма?
6. При рассмотрении качества услуг часто употребляются нестандартизованные определения. Для каждого такого нестандартизованного определения приведите пример оценки качества сервисного предприятия. Результаты оформите в таблице.

Оценка	Пример
Соответствует – не соответствует требованиям	Качество обслуживания в отечественных гостиницах не соответствует требованиям международных стандартов
Удовлетворяет потребности – не удовлетворяет	
Ниже – выше уровня обслуживания	
Хорошо - плохо	

7. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
Официантки должны использовать дневной макияж	
Официант должен оперативно обратить внимание на появление гостя	
Освещение в помещении ресторана должно быть ярким в вечернее время и соответствующим погоде – в дневное	
Официант должен в правильном порядке подавать блюда.	

8. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
Не допускается ношение слишком коротких юбок	
При приеме телефонного звонка сотрудник должен быстро снимать трубку	
Поварам необходимо регулярно проводить инвентаризацию	

9. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
Официант обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в зал, фразой «Добрый день»	
Официант обязан сохранять постоянный контакт с гостем в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями	

Самостоятельная работа

Подготовьте доклады на следующие темы:

- «Виды сервиса, лицензируемые в Российской Федерации»
- «Деятельность Международной неправительственной организации ИСО (ISO)»

СЕМИНАР: ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ УСЛУГ

Основные вопросы:

1. Разработка стандартов обслуживания как приоритетная задача сервисной деятельности.
2. Сертификация сервисных продуктов в Российской Федерации.
3. Лицензирование сервисной деятельности.

Контрольные вопросы и задания.

1. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг. Почему качество услуги сложнее оценить, чем качество товара?
2. Что такое субъективное качество? Объясните на примерах сущность этой категории.
3. Перечислите критерии и виды безопасности услуг. Удовлетворяют ли услуги Университета управления «ТИСБИ» критериям безопасности?
4. Каковы основные разновидности качества с точки зрения потребителя? В чем суть понятий «ожидаемое» и «воспринятое» качество услуг?
5. На примере гостиничного предприятия приведите примеры 5 категорий качества (в соответствии с моделью Нориаки Кано).
6. На оценку качества услуг потребителем влияет ряд факторов. Дайте характеристику каждому фактору и приведите пример из собственного опыта

Факторы	Характеристика	Примеры
1. Личные стандарты качества жизни		
2. Прошлый опыт		
3. Воспоминания		
4. Процесс оказания услуги		
5. Эмоциональный настрой гостя		

7. Вспомните приобретенную вами ранее услугу. Оцените процесс обслуживания в сервисной организации. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена выявите элементы обслуживания для каждой группы модели. Результаты оформите в таблице

Элементы типологии	Характеристика
Критические	
Нейтральные	
Приносящие удовлетворение	
Разочаровывающие	

8. Используя параметры анкеты Servqual (RATER), составьте макет анкеты для оценки качества услуг любого кафе быстрого питания.

9. Разработайте инструкцию «тайному гостю» по оценке качества услуг хостела. Составьте список максимально полный список факторов, подлежащих оценке. Разработайте критерии оценки для 10 предложенных вами факторов.

10. К какому типу «разрывов» согласно модели В. Зайтамля, Л. Бери, А. Парасурамана относятся следующие проблемы в гостиничном предприятии? Каковы их возможные причины? Предложите методы их устранения.

А) Руководство отеля думает, что потенциальный гость хочет получить большой выбор блюд на завтрак. В реальности гость хочет получить более поздний завтрак и хороший кофе.

Б) В рекламе в интернете, которая и привела в ресторан гостя, была обещана бесплатная вторая кружка пива. На практике ни руководство, ни бармены про неё не знают.

СЕМИНАР: ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основные вопросы:

1. Понятие об этической культуре сервисной деятельности.
2. Морально-психологический климат в трудовом коллективе сервисного предприятия.
3. Профессионально-важные нравственные качества специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
4. Профессионализм – основа профессиональной этики.
5. Профессиональные кодексы этики и особенности этического кодекса в сфере сервиса.

Контрольные вопросы и задания.

1. Каковы особенности профессиональной этики специалиста гостиничного дела?

2. Общеизвестно, что для специалиста сервисных отраслей отсутствие положительных нравственно-этических качеств является достаточным основанием для заключения об их профессиональной непригодности. Согласны ли вы с этим утверждением? Обоснуйте свой ответ.

3. Профессиональная этика является и причиной и следствием высокого уровня профессионализма. Докажите и проиллюстрируйте на примерах данное утверждение.

4. Приведите примеры соблюдения и нарушения принципа честности бизнеса в сфере сервиса и туризма.

5. Какие современные тенденции развития общества необходимо учитывать при разработке кодексов профессиональной этики в сфере сервиса?

Самостоятельная работа

1. На основе анализа профессиограмм ряда профессий СКСТ, используя собственные представления о специфике будущей профессиональной деятельности, составьте моральный «портрет» специалиста, работающего в сфере туризма, гостеприимства, социально-культурного сервиса.

2. Изучите документ «Принципы ведения бизнеса» Круглого стола Ко, принятый в 1994 г. в швейцарском городке Ко лидерами бизнеса Японии, Западной Европы и США. На основе имеющегося теоретического материала и содержания Глобального этического кодекса туризма (ГЭКТ) смоделируйте свой вариант профессионального этического кодекса с учетом особенностей специальности «Социально-культурный сервис и туризм». В качестве помощи в решении этого вопроса можно воспользоваться следующей схемой, которая отражает основные пункты раскрытия темы с учетом специализации.

- Дело (мотивация, цели, средства, профессия, «Я» в деле);
- Другие люди (партнеры, клиенты, сослуживцы, социальные группы);
- Общество (государство, чиновники, законы, общественное мнение);
- Природа (экологические проблемы мира, региона, страны, экология культурно-исторического наследия).

СЕМИНАР: ЭСТЕТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основные вопросы:

1. Понятие об эстетической культуре сервисной деятельности.
2. Фирменный стиль гостиничного предприятия - понятие, значение.
3. Основные элементы фирменного стиля.
4. Методика разработки фирменного стиля.

Контрольные вопросы и задания.

1. Назовите функции фирменного стиля гостиничного предприятия?
2. Каковы основные этапы создания фирменного стиля предприятия индустрии гостеприимства?
3. Каковы психологические требования для эффективного товарного

знака:

4. На какие группы классифицируются стили и жанры интерьеров предприятий гостеприимства?

Самостоятельная работа

1. Разработка визитки несуществующего предприятия социально-культурного сервиса и туризма (выбирается определенный профиль предприятия, обосновываются выбор логотипа, шрифтов и представленной информации).

2. Доклад - Фирменный стиль обслуживания – анализ фирменного стиля обслуживания, фирменных стандартов обслуживания на известных предприятиях индустрии туризма и гостеприимства (мир, РФ, РТ)

Можно брать любую компанию в сфере туризма, гостеприимства, общественного питания, анимационную компанию (желателен наглядный материал)

Подготовить доклад на тему: «Символы и символика»

1. Религиозные символы
2. Языческие символы
3. Геральдика
4. Животные и их символическое значение
5. Средневековый символизм
6. Славянские, тюркские, финно-угорские языческие символы
7. Цветы и растения
8. Цифры как символы
9. Буквы как символы
10. История культовых фирменных логотипов.
11. Символика молодежных субкультур.

3. Символы в брендах российских туристских центров и гербах российских городов (любой бренд или герб)

4. Доклад - Фирменный стиль обслуживания – анализ фирменного стиля обслуживания, фирменных стандартов обслуживания на известных предприятиях индустрии туризма и гостеприимства (мир, РФ, РТ)

5. Анализ фирменного стиля гостиничного предприятия в РТ

Анализируются элементы фирменного стиля по критериям. Каждый критерий нужно оценить по десятибалльной шкале (субъективно, но с использованием объективной информации).

Оценку необходимо обосновать.

К анализу необходимо приложить иллюстративный материал (можно в ч/б или в электронном формате).

Элементы стиля:

товарный знак;

Критерии:

- «смотрибельность» - возможность различить мелкие детали, распознаваемость;
- оригинальность – непохожесть на товарные знаки других предприятий;

- обоснованность подбора цветов;
- соответствие направлению деятельности предприятия (например, строгость и мрачность для детской анимации – неуместны).

фирменная шрифтовая надпись (логотип);

Критерии:

объем (4-7 букв);

шрифтовая оригинальность;

соответствие направлению деятельности предприятия.

фирменный блок – сочетание товарного знака и логотипа в комплексе;

Критерии:

- сочетаемость
- «смотрибельность»

фирменный лозунг (слоган);

Критерии:

- оригинальность;
- узнаваемость;
- соответствие тематике;
- запоминаемость.

фирменный цвет (цвета)

Критерии:

- соответствие тематике;
- психологическая обоснованность;
- сочетаемость.

фирменный комплект шрифтов;

другие фирменные константы.

- Печатная реклама фирмы: плакаты, листовки, проспекты, каталоги, буклеты, календари (настенные и карманные) и т. д.
- Средства пропаганды: пропагандистский проспект, журналы, оформление залов для пресс-конференций и т. д.
- Сувенирная реклама: пакеты из полиэтилена, авторучки, настольные приборы, сувенирная поздравительная открытка и др.
- Элементы делопроизводства: фирменные бланки (для международной переписки, для коммерческого письма, для приказов, для внутренней переписки и т. д.), фирменные папки-регистраторы, фирменные блоки бумаг для записей и т. д.
- Документы и удостоверения: пропуски, визитные карточки, удостоверения сотрудников, значки стендистов и т. д.
- Элементы служебных интерьеров: панно на стенах, настенные календари, наклейки большого формата. Нередко весь интерьер оформляется в фирменных цветах.
- Другие носители: фирменное рекламное знамя, односторонний и двусторонний вымпел, фирменная упаковочная бумага, ярлыки,

пригласительные билеты, фирменная одежда сотрудников, изображения на бортах транспортных средств фирмы и т. д.

7. Разработка фирменного стиля или разработка рекомендаций по улучшению фирменного стиля молодежного хостела (по той же схеме, но уже без оценивания)

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы

можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных заданий.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. Бабокин Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: учебник для вузов/ Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 423 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06221-2. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/539937>

2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов/ Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 407 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06223-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540614>

3. Черников, В. Г. Сервисология: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 252 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13272-4. – Текст: электронный// Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/543570>

Дополнительная:

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

2. Основы функционирования систем сервиса: учебник для среднего профессионального образования / М. Е. Ставровский [и др.]. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 190 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-17781-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/533729>

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
2. Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>)
3. Государственный комитет по туризму РТ. <http://tourism.tatarstan.ru>.
4. Основы ресторанного бизнеса. www.prorestoran.com.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, видеопроекторное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки результатов обучения рекомендуется использовать модульно-рейтинговую систему оценивания знаний, умений и навыков студентов по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6$$
, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$$З = К \times 0,4$$
, где К - количество баллов на экзамене;

$$И = C + З + П$$
, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка сформированности компетенции ОПК-2
Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
в части дисциплины «Сервисная деятельность»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
11.	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	Знает исторические этапы развития сферы сервиса в мировом пространстве; место и роль сервисной деятельности в системе социально-культурного сервиса, основы теории сервиса Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса Владет основными категориями в сфере сервиса	выступление на семинаре тестирование письменное решение практических задач экзамен курсовая работа
22.	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	Знает исторические этапы развития сферы сервиса в мировом пространстве; место и роль сервисной деятельности в системе социально-культурного сервиса, основы теории сервиса и особенностей разработки и реализации сервисных услуг Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности Владет основными категориями в сфере сервиса	выступление на семинаре тестирование письменное решение практических задач экзамен курсовая работа
.3.	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	Знает исторические этапы развития сферы сервиса в мировом пространстве; место и роль сервисной деятельности в системе социально-культурного сервиса, основы теории сервиса и особенностей разработки и реализации сервисных услуг; сущность основных подходов к классификации видов сервиса Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности Владет основными категориями в сфере сервиса	выступление на семинаре тестирование письменное решение практических задач экзамен курсовая работа

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной
аттестации по дисциплине:
«Сервисная деятельность»

направление подготовки: Туризм

профиль подготовки: Управление объектами гастротуризма

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Тестирование письменное
 - 2.1.3 Решение практических задач
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)
- 1.2.3. Примерная тематика и критерии оценивания курсовой работы

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля	Формируемые компетенции и их индикаторы	ОПК-2
		ОПК-2.1.
Формы текущего контроля		
Выступление на семинаре		3.2., В.2.
Письменное тестирование		3.2., У.2.
Практические задания		3.2., У.2., В.2.
Формы промежуточного контроля		
Экзамен		3.2., У.2., В.2.
Курсовая работа		3.2., У.2., В.2.

З – знания, У – умения, В – владение навыками

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

1. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для появления их в будущем?
2. Каковы особенности древних сообществ, отличающие их от сообществ доисторического времени?
3. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
4. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с сообществами древнего мира?
5. Проследите роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
6. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
7. Каким образом индустриальное производство трансформировало

сущность и структуру деятельности по оказанию услуг?

8. Каким образом влиял сервис американского общества 19-20 вв. на динамику сервисной деятельности мира?

9. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в 20 веке?

10. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.

11. Когда и как происходил в России переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам?

12. Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода. Сравните их с характеристиками, присущими сервису западноевропейских стран того же периода.

13. Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время.

14. Каким образом реформы 90-х годов повлияли на развитие российской сферы сервиса?

15. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России?

16. Что отличает и что сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?

17. Какие направления и формы сервисной деятельности стали наиболее распространенными в российском обществе в условиях переходного периода и почему?

18. Каковы основные положения концепции развития сферы сервиса в современной России?

19. Какова структура рынка автомобильных услуг в России?

20. Перечислите и охарактеризуйте основные услуги автомобильных салонов?

21. Кратко охарактеризуйте особенности рынка фитнес-услуг в России.

22. Каковы основные черты спроса и предложения на рынке фитнес-услуг?

23. Каковы основные виды предоставляемых сегодня медицинских услуг?

24. Оцените потенциал развития салонов красоты.

25. Перечислите и охарактеризуйте основные виды услуг салонов красоты.

26. Каковы важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов?

27. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре современной экономики.

28. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.

29. Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством современной сервисной деятельности?

30. Что означает понятие «индустрия сервиса»? Каким образом индустрия сервиса учитывает многообразие индивидуальных

потребительских запросов?

31. Каким образом влияют на развитие сервисной деятельности географический фактор и типы территориального расселения людей?

32. Как взаимосвязаны между собой демографические процессы и сервисная деятельность в той или иной стране?

33. Какие взаимосвязи формируются в условиях рынка между субъектами государственно-правовой и сервисной деятельности?

34. Насколько глубоко и каким образом учитывается в сервисной практике стратификационное деление общества?

35. Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.

36. Как связаны между собой художественное творчество и сервисная деятельность?

37. Каким образом могут быть включены в современный сервис результаты научных изысканий или элементы церковно-религиозной практики?

38. Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.

39. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?

40. Каковы основные фазы жизненного цикла услуги?

41. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей.

42. Что такое контактная зона обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?

43. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервиса.

44. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.

45. Перечислите виды безопасности услуг.

46. Каковы основные разновидности качества с точки зрения потребителя?

47. В чем состоит процесс управления качеством услуг?

48. Какова сущность системы качества на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма?

Критерии оценивания выступления на семинаре

Характеристика ответа	баллы
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.	100-96
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным	95-91

языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	
Дан развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом с незначительной помощью преподавателя.	90-86
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	85-81
Дан достаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ структурирован, логичен, частично изложен в терминах науки. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	80-76
Дан достаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ структурирован, логичен, частично изложен в терминах науки. Ответы на дополнительные вопросы даются не сразу, изложены недостаточно научным языком, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	75-71
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	70-66
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	65-61
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	60
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2. Тестирование письменное

Природа и характер сервисной деятельности

1. Результат деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя – это ...
 - a) обслуживание.
 - b) сервис.
 - *c) услуга.
 - d) сервисная деятельность.
2. Что из нижеперечисленного является функцией сервисной деятельности?
 - a) освобождение человека от домашних дел.
 - b) увеличение свободного времени человека и создание необходимых условий для его творческого развития.
 - c) формирование разумных потребностей людей путем воспитания культуры поведения.
 - *d) все перечисленные положения характеризуют функции сервисной деятельности.
3. Что из нижеперечисленного НЕ характеризует сферу услуг?
 - a) высокая скорость оборота капитала вследствие короткого производственного цикла.
 - *b) отсутствие личного контакта производителя и потребителя.
 - c) высокая дифференциация продукта в одной и той же отрасли.
 - d) территориальная сегментация и локальный характер рынка.
4. Чем объясняется больший динамизм и гибкость рынка услуг в отличие от рынка товаров?
 - a) оборот капитала в сфере услуг выше, чем в производственных отраслях.
 - b) для организации бизнеса услуг требуется значительно меньше первоначального капитала, чем в индустриальном и аграрном секторе.
 - c) малый бизнес в сфере услуг создает благоприятную среду для выращивания предпринимательских кадров.
 - *d) все перечисленное верно.
5. Какой из перечисленных ниже факторов НЕ влияет на формирование рынка услуг?
 - *a) уровень развития пенсионной системы.
 - b) уровень рыночных цен, налоговый режим и уровень дотаций.
 - c) уровень развития техники и технологии.
 - d) сырьевой потенциал уровень спроса на бытовые услуги.
6. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом сервисной деятельности?
 - a) комплексность сервисного обслуживания.
 - *b) независимость объема, уровня и качества услуг от платежеспособного спроса.
 - c) комфортность для потребителя.
 - d) адекватность технического уровня сервисного обслуживания современным требованиям.
7. В чем состоит принцип дополняемости услуг?
 - a) рынок услуг по сравнению с рынком товаров отличается большей конъюнктурностью и непредсказуемостью.
 - *b) услуги взаимосвязаны, необходимость удовлетворения одних услуг требует удовлетворения других услуг.

- с) для рынка услуг по сравнению с рынком товаров характерна большая степень локализации и привязанности его к местности.
 - д) рынок услуг чаще всего представлен множеством небольших или малых предприятий.
8. Что из нижеперечисленного является функцией сервиса?
- а) разработка социально-культурных норм.
 - б) создание материальных благ.
 - *с) способствование увеличению свободного времени и рациональному его использованию.
 - д) верно все перечисленное.
9. Что из нижеперечисленного НЕ является характеристикой современного сервиса?
- а) создание условий для нормальной жизнедеятельности экономически неактивного населения.
 - *б) отсутствие влияния на обеспечение национальной безопасности государства и общества.
 - с) оптимизация структуры внерабочего времени экономически активного населения;
 - д) обеспечение поддержания воспроизводства экономически активного населения в общественно необходимом масштабе.
10. В чем заключается роль сервиса в современном обществе?
- а) содействие решению экологической проблемы.
 - б) влияние на духовное возрождение страны.
 - с) увеличение валового национального дохода страны.
 - *д) верно все перечисленное.

Структура сервисной деятельности

1. К какому сектору отраслей народного хозяйства принадлежат образовательный сервис?
- а) вторичный сектор.
 - б) третичный сектор.
 - с) четвертичный сектор.
 - *д) пятеричный сектор.
2. Выделение в самостоятельные секторы сервиса операций, которые ранее были составной частью производства или домашнего хозяйства – это...?
- а) интериоризация услуг.
 - *б) экстернализация услуг.
 - с) диверсификация услуг.
 - д) интеграция услуг.
3. Что из нижеперечисленного НЕ характеризует сферу услуг?
- а) высокая скорость оборота капитала вследствие короткого производственного цикла.
 - *б) отсутствие личного контакта производителя и потребителя.
 - с) высокая дифференциация продукта в одной и той же отрасли.
 - д) территориальная сегментация и локальный характер рынка.
4. Чем объясняется большой динамизм и гибкость рынка услуг в отличие от рынка товаров?

- а) оборот капитала в сфере услуг выше, чем в производственных отраслях.
- б) для организации бизнеса услуг требуется значительно меньше первоначального капитала, чем в индустриальном и аграрном секторе.
- с) малый бизнес в сфере услуг создает благоприятную среду для выращивания предпринимательских кадров.

*d) все перечисленное верно.

5. Какой из перечисленных ниже факторов НЕ влияет на формирование рынка услуг?

- *а) уровень развития пенсионной системы.
- б) уровень рыночных цен, налоговый режим и уровень дотаций.
- с) уровень развития техники и технологии.
- д) сырьевой потенциал уровень спроса на бытовые услуги.

6. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом сервисной деятельности?

- а) комплексность сервисного обслуживания.
- *б) независимость объема, уровня и качества услуг от платежеспособного спроса.
- с) комфортность для потребителя.
- д) адекватность технического уровня сервисного обслуживания современным требованиям.

7. В чем состоит принцип дополняемости услуг?

- а) рынок услуг по сравнению с рынком товаров отличается большей конъюнктурностью и непредсказуемостью.
- *б) услуги взаимосвязаны, необходимость удовлетворения одних услуг требует удовлетворения других услуг.
- с) для рынка услуг по сравнению с рынком товаров характерна большая степень локализации и привязанности его к местности.
- д) рынок услуг чаще всего представлен множеством небольших или малых предприятий.

8. Что из нижеперечисленного является функцией сервиса?

- а) разработка социально-культурных норм.
- б) создание материальных благ.
- *с) способствование увеличению свободного времени и рациональному его использованию.
- д) верно все перечисленное.

9. Что из нижеперечисленного НЕ является характеристикой современного сервиса?

- а) создание условий для нормальной жизнедеятельности экономически неактивного населения.
- *б) отсутствие влияния на обеспечение национальной безопасности государства и общества.
- с) оптимизация структуры внерабочего времени экономически активного населения;
- д) обеспечение поддержания воспроизводства экономически активного населения в общественно необходимом масштабе.

10. В чем заключается роль сервиса в современном обществе?

- a) содействие решению экологической проблемы.
- b) влияние на духовное возрождение страны.
- c) увеличение валового национального дохода страны.
- *d) верно все перечисленное.

Услуга как основная категория сервисной деятельности

1. Какое определение соответствует категории «услуга»?
 - a) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.
 - b) целесообразная трудовая деятельность, результаты которой выражаются в полезном эффекте для человека.
 - c) своеобразный по форме и назначению товар, удовлетворяющий потребности людей.
 - d) все перечисленные определения соответствуют категории «услуга».
2. Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.
 - это...
 - a) эффективность услуги.
 - b) полезный эффект от услуги.
 - c) значимый результат услуги.
 - d) смысл услуги.
3. Благодаря какому свойству услуги продавцу услуг трудно обосновать клиентам достоинства своей продукции и объяснить, за что они платят деньги?
 - a) неосязаемость.
 - b) неотделимость от источника.
 - c) непостоянство качества.
 - d) недолговечность, отсутствие собственности.
4. Какое свойство услуги отражается в примере: если вы покупаете билет на концерт, вы получаете право быть в числе зрителей только в определенный день и время и не можете присутствовать еще раз, пока не купите другой билет?
 - a) неосязаемость.
 - b) неотделимость от источника.
 - c) непостоянство качества.
 - d) недолговечность, отсутствие собственности.
5. Преподаватель не может предоставить услугу, если в аудитории нет студентов, осмотр в кабинете врача не может быть осуществлен в отсутствие пациента – какое свойство услуги отражено в данном примере?
 - a) неосязаемость.
 - b) неотделимость от источника.
 - c) непостоянство качества.
 - d) недолговечность, отсутствие собственности.
6. Какая из перечисленных ниже характеристик НЕ является формой такого свойства услуги, как неотделимость от источника?
 - a) услуги одновременно предоставляются и потребляются.
 - b) покупатель услуги присутствует при ее создании.
 - c) некоторые услуги потребляются совместно большой группой потребителей.

d) все перечисленные характеристики являются формами такого свойства услуги, как неотделимость от источника.

7. Следствием какого свойства услуг является тот факт, что большая часть услуг не поддается попыткам стандартизации (т.к. каждый клиент отличается в своих желаниях от другого клиента)?

a) неосязаемость.

b) неотделимость от источника.

c) непостоянство качества.

d) недолговечность, отсутствие собственности.

8. Места в гостинице, в самолете, в театре или час работы адвоката не могут быть запасены для использования позже – какое свойство услуги отражено в данном примере?

a) неосязаемость.

b) неотделимость от источника.

c) непостоянство качества.

d) недолговечность, отсутствие собственности.

9. Какая из нижеперечисленных характеристик НЕ является характеристикой услуги?

a) потребитель участвует в производственном процессе.

b) производство, хранение и распределение отделено от потребления.

c) неоднородность (изменчивость) потребляемых ресурсов и результатов.

d) процесс, деятельность не могут накапливаться.

10. Какому уровню определения товара (согласно Ф.Котлеру) соответствуют такие аспекты гостиничной услуги, как наличие кровати, ванной, полотенца?

a) первый уровень.

b) второй уровень.

c) третий уровень.

d) четвертый уровень.

Классификация услуг

1. К какому типу услуг принадлежат торговля, транспорт, связь?

*a) распределительные услуги.

b) производственный услуги.

c) профессиональные услуги.

d) общественные услуги.

2. Какая из нижеперечисленных услуг может быть оказана НЕ государством?

a) оборона страны.

b) ведение учета граждан.

c) поддержание общественной безопасности.

*d) страхование граждан.

3. Какая из нижеперечисленных услуг является нелегитимной в РФ?

a) проституция.

b) казино в крупных городах.

c) бои собак.

*d) все перечисленные услуги являются нелегитимными.

4. Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к

потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства – это ...

- a) услуга.
- *b) обслуживание.
- c) сервисная деятельность.
- d) сервис.

5. Согласно матрице К.Лавлока «Природа предоставления услуги» банковская услуга относится к следующему блоку ...

- a) услуга осязаемая, объект – люди.
- b) услуга осязаемая, объект – вещи.
- c) услуга неосязаемая, объект – люди.
- *d) услуга неосязаемая, объект – вещи.

6. Согласно матрице К.Лавлока «Характер предоставления услуги» образование относится к следующему блоку ...

- *a) неосязаемые действия, объект – люди.
- b) неосязаемые действия, объект – вещи.
- c) осязаемые действия, объект – люди.
- d) осязаемые действия, объект – вещи.

7. Какое основание для классификации используется при объединении услуг в следующую группу - услуги сельскохозяйственного характера, транспортные, торговые услуги, строительство, ремонт жилья и др.?

- a) способ оплаты.
- b) целевое назначение.
- *c) отраслевая направленность.
- d) степень комплексности.

8. Какая задача ставилась при разработке Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН)?

- a) предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.
- b) учет и прогнозирование объектов реализации услуг населению.
- c) изучение спроса населения на услуги.
- *d) при разработке ОКУН ставились все перечисленные задачи.

9. В какую группу услуг входят туристские услуги согласно Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН)?

- a) № 3.
- *b) № 6.
- c) № 9.
- d) № 12.

10. Какие объект классификации используется в ОКДП?

- a) вид экономической деятельности.
- b) вид продукции.
- c) вид услуг.
- *d) все перечисленные объекты.

История развития сферы сервиса

1. Что из нижеперечисленного НЕ являлось предпосылкой появления услуг в древних сообществах?

- a) развитие частной собственности.

b) зарождение простейших элементов товарно-рыночных отношений.

*c) многочисленные войны и завоевательные походы.

d) образование больших социальных общностей.

2. На каком этапе развития общества у человека появляется фиксированное свободное время не только в конце дня, недели, но и отпускное время в течение года?

a) первобытное общество.

b) постиндустриальное общество.

c) феодальное общество.

*d) индустриальное общество.

3. Какой из нижеперечисленных факторов НЕ влияет на развитие сферы услуг в России?

a) большая территория.

b) многообразие территориально-климатических зон.

c) этническое многообразие.

*d) все перечисленные факторы влияют на развитие сферы услуг в России.

4. С помощью какой промышленной отрасли в российскую сферу услуг проникали современные формы организации труда на рубеже 19-20 веков?

a) текстильная промышленность.

b) пищевая промышленность.

c) зрелищные формы обслуживания.

*d) верно все перечисленное.

5. Что из нижеперечисленного НЕ было характерно для сферы услуг советского общества?

a) разветвленная система льготных услуг.

b) наличие дефицитных услуг.

c) высокая доля государственных услуг в общем объеме услуг, оказываемых населению.

*d) высокое качество обслуживания во всех сферах услуг.

6. Специфической особенностью советской сферы услуг было предоставление...

*a) «услуг по доступу к услуге».

b) страховых услуг.

c) образовательных услуг.

d) медицинских услуг.

7. Какой вид туризма преобладал в СССР?

a) внешний туризм.

*b) внутренний туризм.

c) въездной туризм.

d) выездной туризм.

8. Какой вид услуг НЕ был развит в дореволюционной России?

a) услуги ямской почты.

b) образовательные услуги.

c) развлекательные услуги.

*d) страховые услуги.

9. Какой из нижеперечисленных факторов НЕ оказывал отрицательного влияния на формирование самостоятельного статуса сервисной деятельности в структуре экономики дореволюционной России?

- a) неразвитость рыночных отношений.
 - *b) высокие требования россиян к своему уровню жизни.
 - c) невысокий жизненный уровень населения России.
 - d) широкая практика семейного самообслуживания.
10. Какой вид организации досуга был популярен в городах России 19 века?
- a) кинематограф.
 - b) показательные выступления спортсменов.
 - c) театр.
 - *d) все перечисленные виды организации досуга были популярны.

Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей

1. Культурам каких географических зон в наибольшей степени были свойственны обычаи взаимопомощи и самообслуживания, тесная связь с племенем?
 - *a) пустыни.
 - b) морские побережья.
 - c) равнины.
 - d) степи.
2. Культурам каких географических зон в наибольшей степени были свойственны развитие торговли, обособление частной жизни?
 - a) пустыни.
 - *b) морские побережья.
 - c) равнины.
 - d) степи.
3. Какой фактор сегодня содействует уменьшению влияния неблагоприятных условий жизни на сервисную деятельность?
 - a) технический прогресс.
 - b) политика государства.
 - c) глобализация.
 - *d) все перечисленные факторы.
4. Что является следствием влияния географических факторов на развитие российской сферы услуг?
 - a) особые требования к жилищу.
 - b) сезонность в потреблении продуктов питания.
 - c) повышенные требования к качеству дорог.
 - *d) верно все перечисленное.
5. Что из нижеперечисленного НЕ было характерно для российской сферы услуг?
 - a) повышенные требования к качеству дорог.
 - b) наличие дефицитных услуг.
 - *c) оказание многих видов услуг на свежем воздухе.
 - d) высокое качество обслуживания во всех сферах услуг.
6. Какие виды сервисной деятельности используют благоприятные природно-климатические условия?
 - a) медицинский сервис.
 - b) оздоровительный сервис.

с) туристский сервис.

*d) верно всё перечисленное.

7. Какой фактор является причиной ограниченности возможностей сельских поселений в оказании услуг?

а) производство экологически чистых продуктов.

б) размеренный образ жизни.

*с) низкая плотность населения.

д) интенсивные транспортные потоки.

8. При каком показателе центральности населенного пункта на каждого жителя приходится максимальное количество услуг?

*а) высокий показатель центральности.

б) средний показатель центральности.

с) низкий показатель центральности.

д) показатель центральности населенного пункта не оказывает влияния на количество услуг.

9. Каким образом влияют на сервисную деятельность миграционные факторы?

а) снижается острота нехватки работников на предприятиях сферы услуг.

б) расширяется спектр услуг, учитывающих особенности разных народов.

с) распространяются асоциальные потребности.

*d) верно всё перечисленное.

10. Какой из нижеперечисленных факторов затрудняет экономический анализ социокультурных услуг?

*а) творческое вдохновение с трудом поддается рационализации.

б) социокультурные услуги не пользуются спросом.

с) невозможно выделить спектр потребностей, которые удовлетворяются социокультурными услугами.

д) социокультурные услуги, как правило, не оплачиваются.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

1. На каком этапе развития потребности человека происходит продумывание возможных вариантов реализации задуманного?

а) этап возникновения потребности.

*б) этап становления потребности.

с) этап зрелости потребности.

д) этап преобразования потребности.

2. Потребность – это...

*а) нужда или недостаток в чем либо, необходимом для человека.

б) внешний побудитель активности.

с) структурный элемент акта деятельности.

д) понятие, тождественное понятию «желание».

3. Какую группу потребностей НЕ выделял Ф.М.Достоевский?

а) потребности в материальных благах.

*б) потребности в любви.

с) потребности в познании.

д) потребности во всемирном объединении людей.

4. Какую группу потребностей НЕ выделял Г.Гегель?

- a) физические потребности.
- b) потребности в праве и законах.
- *c) потребности в признании.
- d) религиозные потребности.

5. Какие виды потребностей относят к биологическим?

- a) потребности в питании.
- b) потребности деторождения.
- c) потребности физического развития.
- *d) верно все перечисленное.

6. К какой группе социальных потребностей относится потребность в альтруизме?

- *a) потребности «для других».
- b) потребности «для себя»..
- c) потребности «вместе с другими»..
- d) потребность в альтруизме не относится к социальным потребностям.

7. Какое из нижеприведенных положений НЕ является критерием разумности потребностей?

- a) чувство меры в удовлетворении потребностей.
- *b) подавление материальных потребностей в целях полного удовлетворения потребностей духовных.
- c) управляемость потребностей.
- d) наличие средств реализации потребностей.

8. Какой из нижеприведенных примеров иллюстрирует закономерность – закономерное снижение внимания к потребности вследствие ее длительного и полного удовлетворения?

- a) большинство людей в развитых странах мира не беспокоятся о необходимости удовлетворения потребностей в пище.
- b) люди в современных странах со стабильной политической обстановкой не осознают потребность в мире.
- c) человек в задумывается о потребности в общении с близкими людьми только тогда, когда теряет близких.
- *d) все перечисленные примеры характеризуют данную закономерность.

9. Недостаточное удовлетворение физиологических потребностей – это...

- *a) депривация.
- b) фрустрация.
- c) истощение.
- d) напряжение.

10. «Человек **должен** быть тем, чем он **может** быть» - какую группу потребностей характеризует данное утверждение?

- a) потребности в безопасности.
- b) потребности в общении.
- c) потребности в уважении и признании.
- *d) потребности в самоактуализации.

Методы предоставления услуг, обслуживания и сервисные технологии

1. Система, предполагающая отделение процесса обслуживания от клиента, называется...
 - *a) защищенное ядро.
 - b) проницаемая система.
 - c) реагирующая система.
 - d) самостоятельная система.
2. Какой из нижеперечисленных методов предоставления услуг относится к основным методам?
 - a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - c) метод индивидуального подхода.
 - *d) все перечисленные методы относятся к основным.
3. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом индустриализации услуги?
 - a) максимальное отделение потребителя от процесса оказания услуги.
 - *b) учет индивидуальных потребностей каждого потребителя.
 - c) гибкость кадрового обеспечения сервисного предприятия.
 - d) высокая степень стандартизации процесса обслуживания.
4. Какое из нижеприведенных утверждений характеризует преимущества использования метода самообслуживания?
 - a) снижение цен на услуги.
 - b) предоставление потребителю возможности контролировать процесс оказания услуги.
 - c) круглосуточная доступность многих видов услуг.
 - *d) все перечисленные утверждения верны.
5. Какой метод сервисной деятельности предполагает тесную взаимосвязь между производителем услуги и ее потребителем?
 - a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - *c) метод индивидуального подхода.
 - d) все перечисленные методы.
6. Какое свойство индивидуального обслуживания ограничивает его широкое применение?
 - *a) высокая стоимость.
 - b) высокое качество.
 - c) уникальность сервисных технологий.
 - d) сегментирование рынка.
7. Какую форму обслуживания характеризуют следующие свойства: высокая стоимость, высокое качество, уникальность сервисных технологий?
 - a) абонементное обслуживание.
 - *b) индивидуальное обслуживание.
 - c) самообслуживание.
 - d) бесконтактное обслуживание.
8. «Определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных технологий и благ для потребителя» - это...

- *а) форма обслуживания.
- б) метод обслуживания.
- с) качество обслуживания.
- д) стиль обслуживания.

9. «Настройка» ассортимента под отдельного клиента — это...

- *а) кастомизация.
- б) сегментизация.
- с) персонализация.
- д) индивидуализация.

10. Какой из нижеперечисленных факторов оказывает существенное влияние на выбор формы обслуживания?

- а) доступность услуги.
- б) доступные формы коммуникации между производителями и потребителями услуг.
- с) быстрота обслуживания.
- *д) все перечисленные факторы.

Качество услуг

1. Какой из нижеперечисленных факторов определяет специфику управления качеством услуг?

- а) потребителям труднее определить качество услуг, чем качество товаров.
- б) качество услуги является результатом сравнения ожиданий потребителя и реального уровня предоставления услуги.
- с) оценка качества услуги происходит как на основании результата, так и процесса предоставления услуги.
- *д) все перечисленные факторы.

2. Какой из нижеперечисленных методов предоставления услуг относится к основным методам?

- а) метод поточной линии.
- б) метод самообслуживания.
- с) метод индивидуального подхода.
- *д) все перечисленные методы относятся к основным.

3. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом индустриализации услуги?

- а) максимальное отделение потребителя от процесса оказания услуги.
- *б) учет индивидуальных потребностей каждого потребителя.
- с) гибкость кадрового обеспечения сервисного предприятия.
- д) высокая степень стандартизации процесса обслуживания.

4. Какое из нижеприведенных утверждений характеризует преимущества использования метода самообслуживания?

- а) снижение цен на услуги.
- б) предоставление потребителю возможности контролировать процесс оказания услуги.
- с) круглосуточная доступность многих видов услуг.
- *д) все перечисленные утверждения верны.

5. Какой метод сервисной деятельности предполагает тесную взаимосвязь между производителем услуги и ее потребителем?

- a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - *c) метод индивидуального подхода.
 - d) все перечисленные методы.
6. Какое свойство индивидуального обслуживания ограничивает его широкое применение?
- *a) высокая стоимость.
 - b) высокое качество.
 - c) уникальность сервисных технологий.
 - d) сегментирование рынка.
7. Какую форму обслуживания характеризуют следующие свойства: высокая стоимость, высокое качество, уникальность сервисных технологий?
- a) абонементное обслуживание.
 - *b) индивидуальное обслуживание.
 - c) самообслуживание.
 - d) бесконтактное обслуживание.
8. «Определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных технологий и благ для потребителя» - это...
- *a) форма обслуживания.
 - b) метод обслуживания.
 - c) качество обслуживания.
 - d) стиль обслуживания.
9. «Настройка» ассортимента под отдельного клиента — это...
- *a) кастомизация.
 - b) сегментизация.
 - c) персонализация.
 - d) индивидуализация.
10. Какой из нижеперечисленных факторов оказывает существенное влияние на выбор формы обслуживания?
- a) доступность услуги.
 - b) доступные формы коммуникации между производителями и потребителями услуг.
 - c) быстрота обслуживания.
 - *d) все перечисленные факторы.

Управление качеством услуг

1. Система, предполагающая отделение процесса обслуживания от клиента, называется...
- *a) защищенное ядро.
 - b) проницаемая система.
 - c) реагирующая система.
 - d) самостоятельная система.
2. Какой из нижеперечисленных методов предоставления услуг относится к основным методам?
- a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - c) метод индивидуального подхода.

*d) все перечисленные методы относятся к основным.

3. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом индустриализации услуги?

a) максимальное отделение потребителя от процесса оказания услуги.

*b) учет индивидуальных потребностей каждого потребителя.

c) гибкость кадрового обеспечения сервисного предприятия.

d) высокая степень стандартизации процесса обслуживания.

4. Какое из нижеприведенных утверждений характеризует преимущества использования метода самообслуживания?

a) снижение цен на услуги.

b) предоставление потребителю возможности контролировать процесс оказания услуги.

c) круглосуточная доступность многих видов услуг.

*d) все перечисленные утверждения верны.

5. Какой метод сервисной деятельности предполагает тесную взаимосвязь между производителем услуги и ее потребителем?

a) метод поточной линии.

b) метод самообслуживания.

*c) метод индивидуального подхода.

d) все перечисленные методы.

6. Какое свойство индивидуального обслуживания ограничивает его широкое применение?

*a) высокая стоимость.

b) высокое качество.

c) уникальность сервисных технологий.

d) сегментирование рынка.

7. Какую форму обслуживания характеризуют следующие свойства: высокая стоимость, высокое качество, уникальность сервисных технологий?

a) абонементное обслуживание.

*b) индивидуальное обслуживание.

c) самообслуживание.

d) бесконтактное обслуживание.

8. «Определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных технологий и благ для потребителя» - это...

*a) форма обслуживания.

b) метод обслуживания.

c) качество обслуживания.

d) стиль обслуживания.

9. «Настройка» ассортимента под отдельного клиента — это...

*a) кастомизация.

b) сегментизация.

c) персонализация.

d) индивидуализация.

10. Какой из нижеперечисленных факторов оказывает существенное влияние на выбор формы обслуживания?

a) доступность услуги.

- b) доступные формы коммуникации между производителями и потребителями услуг.
- c) быстрота обслуживания.
- *d) все перечисленные факторы.

Проблемы развития и внедрения инновационных сервисных услуг

1. Система, предполагающая отделение процесса обслуживания от клиента, называется...
 - *a) защищенное ядро.
 - b) проницаемая система.
 - c) реагирующая система.
 - d) самостоятельная система.
2. Какой из нижеперечисленных методов предоставления услуг относится к основным методам?
 - a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - c) метод индивидуального подхода.
 - *d) все перечисленные методы относятся к основным.
3. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом индустриализации услуги?
 - a) максимальное отделение потребителя от процесса оказания услуги.
 - *b) учет индивидуальных потребностей каждого потребителя.
 - c) гибкость кадрового обеспечения сервисного предприятия.
 - d) высокая степень стандартизации процесса обслуживания.
4. Какое из нижеприведенных утверждений характеризует преимущества использования метода самообслуживания?
 - a) снижение цен на услуги.
 - b) предоставление потребителю возможности контролировать процесс оказания услуги.
 - c) круглосуточная доступность многих видов услуг.
 - *d) все перечисленные утверждения верны.
5. Какой метод сервисной деятельности предполагает тесную взаимосвязь между производителем услуги и ее потребителем?
 - a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - *c) метод индивидуального подхода.
 - d) все перечисленные методы.
6. Какое свойство индивидуального обслуживания ограничивает его широкое применение?
 - *a) высокая стоимость.
 - b) высокое качество.
 - c) уникальность сервисных технологий.
 - d) сегментирование рынка.
7. Какую форму обслуживания характеризуют следующие свойства: высокая стоимость, высокое качество, уникальность сервисных технологий?
 - a) абонементное обслуживание.
 - *b) индивидуальное обслуживание.

- c) самообслуживание.
 - d) бесконтактное обслуживание.
8. «Определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных технологий и благ для потребителя» - это...
- *a) форма обслуживания.
 - b) метод обслуживания.
 - c) качество обслуживания.
 - d) стиль обслуживания.
9. «Настройка» ассортимента под отдельного клиента – это...
- *a) кастомизация.
 - b) сегментизация.
 - c) персонализация.
 - d) индивидуализация.
10. Какой из нижеперечисленных факторов оказывает существенное влияние на выбор формы обслуживания?
- a) доступность услуги.
 - b) доступные формы коммуникации между производителями и потребителями услуг.
 - c) быстрота обслуживания.
 - *d) все перечисленные факторы.

Разработка и создание новых услуг

1. Система, предполагающая отделение процесса обслуживания от клиента, называется...
- *a) защищенное ядро.
 - b) проницаемая система.
 - c) реагирующая система.
 - d) самостоятельная система.
2. Какой из нижеперечисленных методов предоставления услуг относится к основным методам?
- a) метод поточной линии.
 - b) метод самообслуживания.
 - c) метод индивидуального подхода.
 - *d) все перечисленные методы относятся к основным.
3. Какой из нижеперечисленных принципов НЕ является принципом индустриализации услуги?
- a) максимальное отделение потребителя от процесса оказания услуги.
 - *b) учет индивидуальных потребностей каждого потребителя.
 - c) гибкость кадрового обеспечения сервисного предприятия.
 - d) высокая степень стандартизации процесса обслуживания.
4. Какое из нижеприведенных утверждений характеризует преимущества использования метода самообслуживания?
- a) снижение цен на услуги.
 - b) предоставление потребителю возможности контролировать процесс оказания услуги.
 - c) круглосуточная доступность многих видов услуг.
 - *d) все перечисленные утверждения верны.

5. Какой метод сервисной деятельности предполагает тесную взаимосвязь между производителем услуги и ее потребителем?
- метод поточной линии.
 - метод самообслуживания.
 - *с) метод индивидуального подхода.
 - все перечисленные методы.
6. Какое свойство индивидуального обслуживания ограничивает его широкое применение?
- *а) высокая стоимость.
 - высокое качество.
 - уникальность сервисных технологий.
 - сегментирование рынка.
7. Какую форму обслуживания характеризуют следующие свойства: высокая стоимость, высокое качество, уникальность сервисных технологий?
- абонементное обслуживание.
 - *b) индивидуальное обслуживание.
 - самообслуживание.
 - бесконтактное обслуживание.
8. «Определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных технологий и благ для потребителя» - это...
- *а) форма обслуживания.
 - метод обслуживания.
 - качество обслуживания.
 - стиль обслуживания.
9. «Настройка» ассортимента под отдельного клиента — это...
- *а) кастомизация.
 - сегментизация.
 - персонализация.
 - индивидуализация.
10. Какой из нижеперечисленных факторов оказывает существенное влияние на выбор формы обслуживания?
- доступность услуги.
 - б) доступные формы коммуникации между производителями и потребителями услуг.
 - с) быстрота обслуживания.
 - *d) все перечисленные факторы.

Критерии оценивания результатов тестирования

Характеристика ответа	баллы
96-100% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	100-96
91-95% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	95-91

86-90% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	90-86
81-85% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	85-81
76-80% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	80-76
71-75% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	75-71
66-70% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	70-66
61-65% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	65-61
60 % правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	60
Менее 60% правильных ответов от общего количества ответов на вопросы теста	Менее 60

2.1.3. Решение практических задач

1. Опишите специфику потребностей в гостиничных услугах следующих категорий гостей: ребенок 5 лет, подросток 13 лет, пожилая пара, турист из Китая, турист из Индии, молодожены, профессиональный спортсмен-баскетболист, супружеская пара из ОАЭ.

2. Согласно классификации потребностей А.Маслоу, проанализируйте, какие услуги гостиничного предприятия или качества услуг направлены на удовлетворение различных групп потребностей, заполните таблицу.

Категория потребностей	Услуги
Физиологические потребности	
Потребности в безопасности	
Социальные потребности	
Потребности в признании	
Духовные потребности	

3. Определите, какие услуги-заменители могут удовлетворить существующие потребности. Данное задание необходимо рассмотреть на примере спортивно-оздоровительного комплекса. Результаты оформите в таблице

Удовлетворяются потребности	Потребности-заменители		Услуги
	горизонтально	вертикально	
1. Потребность в отдыхе			
1. Потребность в комфорте, экономии личного времени			
2. Потребность в познании			
3. Потребность в активном отдыхе			
4. Потребность в безопасности			

4. В индустриальном, т. е. зрелом капиталистическом и социалистическом обществе, развитие промышленности привело к резкому сокращению численности домашней прислуги.

Вопрос – оцените основные виды услуг, характерные для данных этапов,

а также дайте характеристику субъекту, оказывающему услуги. Результаты оформите в табл.

Этап развития	Услуги, характерные для этапа развития	Характеристика, субъекта, оказывающего услуги
1		
2		
3		

5. Приведите в соответствие левый и правый столбцы таблицы

<i>Историческое событие в развитии индустрии общественного питания</i>	<i>Дата или период времени произошедшего события</i>
1. Первый ресторан был открыт в Париже продавцом супов Буланже	А. В 1475
2. Не менее пяти тысяч лет человечество знакомо с ложками, а вот вилки появились на столах...	Б. В 300 г. до н.э.
3. Мороженое было известно еще в Древней Греции. Но впервые торговать мороженым стали в Париже...	В. В 1905 г.
4. Кофе в качестве напитка упоминается впервые около 1000 года, первая кофейня открылась в Константинополе...	Г. В 1765 г.
5. Первая кулинарная книга увидела свет...	Д. В 1670 г.
6. Пицца родилась в Древнем Риме, однако первая пиццерия открылась в США...	Е. В 1851 г.

6. Политика царского правительства конца 18- начала 19 вв. постепенно расширяла список видов обслуживающей деятельности в России. Какими из них могли пользоваться высшие слои населения, а какими – низшие?

Услуги	Высшие слои населения	Низшие слои населения
1. Образовательные		
2. Курьерские		
3. Транспортные		
4. Торгово-ремесленные		
5. Знахарские		
6. Банно-прачечные		
.....		

7. В таблице приведены тенденции развития сферы услуг, а также конкретные шаги и направления развития. Приведите примеры из практики сервиса в РТ.

Тенденции современного сервиса	Конкретные шаги и направления	Примеры
Экономичность	Снижение издержек Простота в обслуживании Уменьшение персонала	

Энергоемкость	Экономия энергоресурсов Оптимизация работы оборудования Многофункциональное оборудование	
Технологичность	Внедрение АСУ Объединение схожих функций Новые услуги, системы, материалы Эргономичность	
Экологизация	Очистка воздуха, воды, почвы Качество продуктов питания СПА-технологии	
Оптимизация	Эффективное соотношение оборудования, инженерных систем Комплектация услуг – решение проблемы сезонности Многопрофильность персонала Многофункциональность оборудования	

8. При рассмотрении качества услуг часто употребляются нестандартизованные определения. Для каждого такого нестандартизованного определения приведите пример оценки качества сервисного предприятия. Результаты оформите в таблице.

Оценка	Пример
Соответствует – не соответствует требованиям	Качество обслуживания в отечественных гостиницах не соответствует требованиям международных стандартов
Удовлетворяет потребности – не удовлетворяет	
Ниже – выше уровня обслуживания	
Хорошо - плохо	

9. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
Официантки должны использовать дневной макияж	–
Официант должен оперативно обратить внимание на появление гостя	
Освещение в помещении ресторана должно быть ярким в вечернее время и соответствующим погоде – в дневное	

Официант должен в правильном порядке подавать блюда.	
--	--

10. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
Не допускается ношение слишком коротких юбок	
При приеме телефонного звонка сотрудник должен быстро снимать трубку	
Поварам необходимо регулярно проводить инвентаризацию	

11. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
1. Официант обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в зал, фразой «Добрый день» 2. Официант обязан сохранять постоянный контакт с гостем в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями	

12. На оценку качества услуг потребителем влияет ряд факторов. Дайте характеристику каждому фактору и приведите пример из собственного опыта

Факторы	Характеристика	Примеры
1. Личные стандарты качества жизни		
2 Прошлый опыт		
3. Воспоминания		
4. Процесс оказания услуги		
5. Эмоциональный настрой гостя		

13. Вспомните приобретенную вами ранее услугу. Оцените процесс обслуживания в сервисной организации. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена выявите элементы обслуживания для каждой группы модели. Результаты оформите в таблице

Элементы типологии	Характеристика
Критические	
Нейтральные	
Приносящие удовлетворение	
Разочаровывающие	

14. Используя параметры анкеты Servqual (RATER), составьте макет анкеты для оценки качества услуг любого кафе быстрого питания.

15. Разработайте инструкцию «тайному гостю» по оценке качества услуг хостела. Составьте список максимально полный список факторов, подлежащих оценке. Разработайте критерии оценки для 10 предложенных вами факторов.

16. К какому типу «разрывов» согласно модели В. Зайтамля, Л. Бери, А. Парасурамана относятся следующие проблемы в гостиничном предприятии? Каковы их возможные причины? Предложите методы их устранения.

А) Руководство отеля думает, что потенциальный гость хочет получить больший выбор блюд на завтрак. В реальности гость хочет получить более поздний завтрак и хороший кофе.

Б) В рекламе в интернете, которая и привела в ресторан гостя, была обещана бесплатная вторая кружка пива. На практике ни руководство, ни бармены про неё не знают.

17. Анализ фирменного стиля гостиничного предприятия в РТ
Анализируются элементы фирменного стиля по критериям. Каждый критерий нужно оценить по десятибалльной шкале (субъективно, но с использованием объективной информации).

Оценку необходимо обосновать.

К анализу необходимо приложить иллюстративный материал (можно в ч/б или в электронном формате).

Элементы стиля:

товарный знак;

Критерии:

- «смотрибельность» - возможность различить мелкие детали, распознаваемость;
- оригинальность – непохожесть на товарные знаки других предприятий;
- обоснованность подбора цветов;
- соответствие направлению деятельности предприятия (например, строгость и мрачность для детской анимации – неуместны).

фирменная шрифтовая надпись (логотип);

Критерии:

объем (4-7 букв);

шрифтовая оригинальность;

соответствие направлению деятельности предприятия.

фирменный блок – сочетание товарного знака и логотипа в комплексе;

Критерии:

- сочетаемость
- «смотрибельность»

фирменный лозунг (слоган);

Критерии:

- оригинальность;
- узнаваемость;
- соответствие тематике;
- запоминаемость.

фирменный цвет (цвета)

Критерии:

- соответствие тематике;
- психологическая обоснованность;
- сочетаемость.

фирменный комплект шрифтов;

другие фирменные константы.

- Печатная реклама фирмы: плакаты, листовки, проспекты, каталоги, буклеты, календари (настенные и карманные) и т. д.
- Средства пропаганды: пропагандистский проспект, журналы, оформление залов для пресс-конференций и т. д.
- Сувенирная реклама: пакеты из полиэтилена, авторучки, настольные приборы, сувенирная поздравительная открытка и др.
- Элементы делопроизводства: фирменные бланки (для международной переписки, для коммерческого письма, для приказов, для внутренней переписки и т. д.), фирменные папки-регистраторы, фирменные блоки бумаг для записей и т. д.
- Документы и удостоверения: пропуска, визитные карточки, удостоверения сотрудников, значки стендистов и т. д.
- Элементы служебных интерьеров: панно на стенах, настенные календари, наклейки большого формата. Нередко весь интерьер оформляется в фирменных цветах.
- Другие носители: фирменное рекламное знамя, односторонний и двусторонний вымпел, фирменная упаковочная бумага, ярлыки, приглашительные билеты, фирменная одежда сотрудников, изображения на бортах транспортных средств фирмы и т. д.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам решения практической задачи

Характеристика ответа	баллы
Комплексная творческая оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	100-96
Комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики	95-91

действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	
Комплексная оценка предложенной ситуации; достаточно полное знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу (при наличии), правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций (при необходимости).	90-86
Комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	85-81
Достаточно полная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	80-76
Достаточно полная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций;	75-71
Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное выполнение манипуляций;	70-66
Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций;	65-61
Большие затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при вопросах педагога, при выборе часто совершаются ошибки, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций;	60
Неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации.	Менее 60

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.1.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Сервисная деятельность, основные категории функции и принципы современного сервиса.
2. Особенности рынка услуг.
3. Структура сферы сервиса.
4. Производственный сервис.
5. Сервис сферы общественного устройства (назначения).
6. Социально-культурный сервис.
7. Интеллектуальный сервис (экономический, юридический, образовательный, информационный).
8. Сервис в сфере обращения.
9. Хозяйственный сервис.
10. Услуга как основная категория сервисной деятельности.
11. Характеристики услуг.
12. Влияние неосвязаемости услуг на особенности сервисной деятельности.
13. Влияние неотделимости от источника услуг на особенности сервисной деятельности.
14. Влияние непостоянства качества услуг на особенности сервисной деятельности.
15. Отличия услуги от материально-вещественного товара.
16. Возникновение услуг в первобытном обществе. Элементы сервиса в древних цивилизациях.
17. Важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
18. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.
19. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
20. Развитие сферы услуг в России на социалистическом этапе.
21. Типы классификации услуг и сервисной деятельности.
22. Преимущества и ограничения разных типов классификации услуг.
23. Матричный подход к классификации услуг.
24. Общероссийские классификаторы услуг населению.
25. Сущность категории «контактная зона». Понятие «контактная зона».
26. Работа с жалобами клиентов. Принципы разрешения конфликтных ситуаций.
27. Процесс контакта между клиентом и исполнителем к контактной зоне.
28. Качество услуги. Факторы качества.
29. Требования к качеству услуги в современном обществе.
30. Показатели качества услуг.

31. Управление качеством услуг.
32. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг
33. Методы определения величины показателей качества
34. Сертификация в управлении качеством услуг
35. Понятие о потребностях человека. Классификация потребностей.
36. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
37. Сервисные технологии.
38. Методы и формы сервисного обслуживания.
39. Характеристика инноваций в сервисной деятельности
40. Особенности жизненного цикла услуги
41. Способы продления жизненного цикла услуги
42. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг
43. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия
44. Принципы и инструменты разработки услуг
45. Процесс разработки новой услуги
46. Методы проектирования новой услуги.
47. Влияние демографических и географических условий на сервисную деятельность.
48. Сервисная деятельность как часть экономической системы.
49. Особенности сервисной деятельности в РТ.
50. Перспективы развития сервиса в РФ.

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки умений/навыки

Экзаменационные задачи для проверки сформированности умений и навыков студентов

Задача 1. Вспомните приобретенную вами ранее услугу. Оцените процесс обслуживания в сервисной организации. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена выявите элементы обслуживания для каждой группы модели. Результаты оформите в таблице

Элементы типологии	Характеристика
Критические	
Нейтральные	
Приносящие удовлетворение	
Разочаровывающие	

Задача 2. На оценку качества услуг потребителем влияет ряд факторов. Дайте характеристику каждому фактору и приведите пример из собственного опыта

Факторы	Характеристика	Примеры
1. Личные стандарты качества жизни		
2 Прошлый опыт		

3. Воспоминания		
4. Процесс оказания услуги		
5. Эмоциональный настрой гостя		

Задача 3.

Политика царского правительства конца 18- начала 19 вв. постепенно расширяла список видов обслуживающей деятельности в России. Какими из них могли пользоваться высшие слои населения, а какими – низшие?

Услуги	Высшие слои населения	Низшие слои населения
1. Образовательные		
2. Курьерские		
3. Транспортные		
4. Торгово-ремесленные		
5. Знахарские		
6. Банно-прачечные		
.....		

Задача 4. Определите, какие услуги-заменители могут удовлетворить существующие потребности. Данное задание необходимо рассмотреть на примере спортивно-оздоровительного комплекса. Результаты оформите в таблице

Удовлетворяются потребности	Потребности-заменители		Услуги
	горизонтально	вертикально	
1. Потребность в отдыхе			
6. Потребность в комфорте, экономии личного времени			
7. Потребность в познании			
8. Потребность в активном отдыхе			
9. Потребность в безопасности			

Задача 5. В таблице приведены тенденции развития сферы услуг, а также конкретные шаги и направления развития. Приведите примеры.

Тенденции современного сервиса	Конкретные шаги и направления	Примеры
--------------------------------	-------------------------------	---------

Экономичность	Снижение издержек Простота в обслуживании Уменьшение персонала	
Энергоемкость	Экономия энергоресурсов Оптимизация работы оборудования Многофункциональное оборудование	
Технологичность	Внедрение АСУ Объединение схожих функций Новые услуги, системы, материалы Эргономичность	
Экологизация	Очистка воздуха, воды, почвы Качество продуктов питания СПА-технологии	
Оптимизация	Эффективное соотношение оборудования, инженерных систем Комплектация услуг – решение проблемы сезонности Многопрофильность персонала Многофункциональность оборудования	

Задача 6. При рассмотрении качества услуг часто употребляются нестандартизованные определения. Для каждого такого нестандартизованного определения приведите пример оценки качества сервисного предприятия. Результаты оформите в таблице.

Оценка	Пример
Соответствует – не соответствует требованиям	Качество обслуживания в отечественных гостиницах не соответствует требованиям международных стандартов
Удовлетворяет потребности – не удовлетворяет	
Ниже – выше уровня обслуживания	
Хорошо - плохо	

Задача 7. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
-------------------------------------	-----------------------------------

Официантки должны использовать дневной макияж	—
Официант должен оперативно обратить внимание на появление гостя	
Освещение в помещении ресторана должно быть ярким в вечернее время и соответствующим погоде – в дневное	
Официант должен в правильном порядке подавать блюда.	

Задача 8. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
Не допускается ношение слишком коротких юбок	
При приеме телефонного звонка сотрудник должен быстро снимать трубку	
Поварам необходимо регулярно проводить инвентаризацию	

Задача 9. Какой принцип разработки стандартов обслуживания нарушен в тексте ниже? Предложите корректную формулировку стандарта.

Неправильная формулировка стандарта	Корректная формулировка стандарта
3. Официант обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в зал, фразой «Добрый день»	

4. Официант обязан сохранять постоянный контакт с гостем в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями	
---	--

Задача 10. Заполните правый столбец нижеприведенной таблицы, соблюдая принцип прозрачности целей при разработке стандартов обслуживания.

Прозрачность целей

Содержание стандарта	Для чего служит данный стандарт
Официант обязан приветствовать каждого гостя, входящего в зал, фразой «Добрый день»	
Официанту необходимо провожает гостей со словами «До свидания, спасибо, приходите к нам ещё, приятного Вам дня»	
Перед уборкой стола во время обслуживания гостей, официанту сначала необходимо спросить разрешение: «Могу ли я забрать Вашу тарелку (Ваш бокал и т. д.)»	

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций

следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	A	95-91	5	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	5-	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ	C	80-76	4	

четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.				
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	3	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	3-	

Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы
---	----------	-----------------	----------	------------------------------------

3. Примерная тематика и шкала оценивания курсовой работы

Примерная тематика курсовых работ

1. История развития сферы сервиса в России и Татарстане.
2. Цифровизация деятельности предприятий сервиса
3. Влияние пандемии Covid-19 на сервисную деятельность
4. Особенности организации услуг доставки
5. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сферы сервиса.
6. Сравнительный анализ российской и мировой практик сервиса.
7. Роль государства в развитии сферы услуг.
8. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке.
9. Влияние гендерных особенностей людей на поведение в процессе обслуживания.
10. Влияние возрастных особенностей людей на поведение в процессе обслуживания.
11. Социально-психологические аспекты взаимодействия персонала сервисного предприятия с клиентами.
12. Профессиональная культура работников сферы сервиса.
13. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.
14. Взаимодействие производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия.
15. Проблема безопасности услуг в современной системе сервиса.
16. Сервисная деятельность в сфере досуга и отдыха.
17. Организация развлекательных мероприятий и праздников как вид сервисной деятельности.
18. Национальные традиции и праздники как культурный ресурс социально-культурного сервиса.
19. Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности.
20. Санаторно-оздоровительные услуги.
21. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.
22. Сервисная деятельность как форма удовлетворения духовных потребностей человека.

23. Сервисная деятельность как форма удовлетворения социально-культурных потребностей
24. Прогрессивные формы обслуживания в сфере культуры
25. Прогрессивные формы обслуживания в сфере образования
26. Прогрессивные формы обслуживания в сфере здравоохранения
27. Прогрессивные формы обслуживания в бытовой сфере.
28. Инновации в сервисной деятельности
29. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности.
30. Современные формы и методы работы с клиентами в системе сервиса
31. Организация сервиса в розничной торговле.
32. Информационный сервис
33. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы
34. Особенности организации сервиса для людей с ОВЗ на предприятиях социально-культурного сервиса.
35. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.
36. Социально-культурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни.
37. Особенности сервисной деятельности современной России.
38. Динамика структуры потребностей человека как фактор развития сервисной деятельности в 21 веке.
39. Особенности сервисной деятельности при оказании услуг детям.
40. Этические особенности профессиональной деятельности в сфере сервиса
41. Фирменный стиль сервисного предприятия как важное конкурентное преимущество.
42. Культура общения в сервисе.
43. «Индустрия красоты» в современном обществе.
44. Особенности сервисной деятельности в области фитнеса.
45. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности.
46. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека
47. Психологические типы потребителей.
48. Оказание услуг животным как перспективное направление сервисной деятельности.
49. Сервисный менталитет как важный фактор при проектировании сервисной деятельности.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам написания курсовой работы

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Демонстрирует глубокие знания теоретической части. Умеет применять полученные знания при практическом анализе конкретного феномена, теории, персоналии. Умеет выявлять, в результате проведенного исследования, особенности личности на различных возрастных этапах развития. Студент творчески подошел к написанию курсовой работы, сделал глубокие аналитические выводы. Курсовая работа оформлена в соответствии с методическими указаниями по курсовой работе.	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
Демонстрирует глубокие знания теоретической и практической частей курсовой работы. Умеет связывать теорию с практикой. Свободно владеет необходимыми навыками анализа изучаемых явлений. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	A	95-91	5	
Демонстрирует глубокие знания теоретической и практической частей курсовой работы. Умеет связывать теорию с практикой. Свободно владеет необходимыми навыками анализа сервисных процессов. В ответах на дополнительные вопросы допущены недочеты, исправленные студентом с помощью наводящих вопросов преподавателя. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	A	90-86	5-	
Демонстрирует знания теоретической и практической частей курсовой работы. Правильно применяет и использует приемы анализа полученных результатов, могут быть допущены отдельные неточности или незначительные ошибки в анализе. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	B	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
Демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Работа выполнена без существенных ошибок в выводах. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах теории сервиса, однако в них допущены неточности. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	C	80-76	4	
Демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Работа выполнена без существенных ошибок. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах теории сервиса. Однако в них допущены незначительные ошибки. В работе встречаются отдельные незначительные ошибки.	C	75-71	4-	

Демонстрирует определенные знания, но не усвоил детали, допускает неточности, логическую последовательность, ошибки в курсовой работе. Допущены неточности в оформлении курсовой работы	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Даны неполные ответы на вопросы по курсовой работе. Встречаются незначительные ошибки по тексту. Допущены неточности в оформлении курсовой работы	E	65-61	3	
Даны неполные ответы на вопросы по курсовой работе. Присутствует нелогичность изложения. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.	E	60	3-	
Не знает значительную часть теоретического и практического материала, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы