

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 14.01.2026 12:55:21
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09. Основы сервисной деятельности

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент непроизводственной сферы

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2024

Донецк

Автор-составитель РПД:

*Ромодан Ю.О., канд.экон.наук, доцент кафедры менеджмента
непроизводственной сферы*

Заведующий кафедрой:

*Тарасова Е.В., канд.экон.наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента
непроизводственной сферы*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.09. Основы сервисной деятельности
одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы
Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от « 27 » октября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
изучение теоретические основы сервисной деятельности; освоить основные понятия; проанализировать организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал; систематизировать технологии реализации сервисной деятельности; провести анализ современного состояния и выявить перспективные направления совершенствования сферы сервиса.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Основы сервисной деятельности" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Офис-менеджмент	
Общий менеджмент	
<i>1.3.2. Дисциплина "Основы сервисной деятельности" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Менеджмент-консалтинг	
Управление деловой активностью организации	
Оценка бизнеса и управление стоимостью фирмы	
Методы принятия управленческих решений	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПКс-1.3: Способен разрабатывать предложения по организации сервисной деятельности в соответствии с целями и стратегией компании, действующих систем, форм и методов управления</i>	
Знать:	
Уровень 1	особенности организации и функционирования предприятий
Уровень 2	способы разработки предложений по организации сервисной деятельности
Уровень 3	способы разработки и создание новых услуг в соответствии с целями и стратегией компании
Уметь:	
Уровень 1	формировать возможные решения на основе разработанных
Уровень 2	разрабатывать организационные и технические мероприятия в соответствии с целями и стратегией компании
Уровень 3	использовать приемы и методы исследования рынка сервисных продуктов
Владеть:	
Уровень 1	методами обслуживания и производительность труда
Уровень 2	навыками организации сервисной деятельности
Уровень 3	навыками обеспечивать
В результате освоения дисциплины "Основы сервисной деятельности" обучающийся	
3.1	Знать:
	виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики
3.2	Уметь:
	применять методы оценки показателей конкурентоспособности и решать возможные кризисные ситуации на основе разработанных для них целевых показателей
3.3	Владеть:

	навыками реализации сервисной деятельности в контактной зоне и разрабатывать предложения по организации сервисной деятельности
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Основы сервисной деятельности" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Основы сервисной деятельности" составляет 5 зачётные единицы, 180 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности						
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4	0	

				Э1 Э2		
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности						
Тема 2.1.Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .2 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.1.Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.1.Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Ср/	4	10	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики сервисное поведение /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики сервисное	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4	0	

поведение /Сем зан/				Э1 Э2		
Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики сервисное поведение /Ср/	4	10	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Ср/	4	10	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Технология реализации сервисной деятельности						
Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .2 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда /Ср/	4	9	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
/КЭ/	4	2				

/Каттэк/	4	9				
/СРэк/	4	18				

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>Образовательные технологии: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа обучающихся по выполнению различных видов заданий.</p> <p>Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «PowerPoint». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д.</p> <p>В ходе лекции предусмотрена обратная связь с обучающимися, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.</p> <p>При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на вопросы.</p>
--

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Неретина, Т. Г.	Основы сервисной деятельности : учебно-методическое пособие (162 с.)	Москва : ФЛИНТА, 2019
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Лапина, Е. Н.	Основы предпринимательской деятельности:: учебное пособие (248)	Санкт-Петербург: Лань, 2023
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непродуцированной сферы») очной формы обучения (32)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.2	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непродуцированной сферы») очной формы обучения (32 с)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.3	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности: методические рекомендации по самостоятельной работе для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непродуцированной сферы») очной формы обучения (22с)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

ЛЗ.4	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности: методические рекомендации для выполнения курсовой работы для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС, 2024
------	---------------	--	-----------------------------

Авторы,		Заглавие	Издательство, год
		непроизводственной сферы») очной формы обучения	
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/	
Э2	Учебное пособие «Сервисная деятельность организаций»	https://dgunh.ru/content/glavnay/ucheb_deyatel/uposob/up-fgos-14-15-markkomm-9.pdf	
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
<ul style="list-style-type: none">- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)- GIMP (лицензия GNU General Public License)- Inkscape (лицензия GNU General Public License).			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru			
Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-executive.ru			
Портал профессионального сообщества менеджеров www.grebennikon.ru			
4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины			
Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.			

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания	
ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ	
1	«Услуга» в сервисной деятельности. Основные виды услуг
2	Основные правила этикета использования технических средств коммуникации в сервисной деятельности
3	Сервис как деятельность
4	Сервис как услуга
5	Сервис как потребность
6	Классификация видов услуг
7	Понятие «сервисный маркетинг»
8	Определение понятия «потребность»
9	Сервисная деятельность и потребности человека, коммуникативные формы общения в сервисе
10	Современный сервис: проблемы и перспективы развития
11	Особенности общения в сервисной деятельности. Основные виды общения
12	Специфика деловой этики
13	Имидж делового человека
14	Этика сервисной деятельности
15	Этика и психология сервисной деятельности
16	Самопрезентация в сервисной деятельности
17	Этика информационного сервиса
18	Сущность менеджмента сервисного предприятия
19	Составляющие системы менеджмента предприятия сферы обслуживания
20	Эффективность менеджмента сервисного предприятия
21	Теории организации обслуживания и предприятие, оказывающее услуги населению
22	Классификация предприятий сервиса
23	Сущностные особенности сервисных организаций

24	Репутация, имидж предприятия, организации сферы сервиса
25	Коммуникативная компетентность специалиста
26	Социально-психологический климат сервисного предприятия
27	Определение понятий «обязанность», «ответственность», «права»
28	Культура деятельности персонала
29	Требования к персоналу сферы услуг
30	Основные типы потребителей услуг
31	Роль коммуникации в сервисной деятельности
32	Характеристики потребителей услуг
33	Социально-психологические характеристики и поведение потребителей
34	Понятие «контактной зоны»
35	Основные особенности сервисной деятельности в «контактной зоне»
36	Типология работников сервисной организации и потребителей в процессе приобретения услуги
37	Факторы удовлетворенности предоставлением услуги
38	Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги
39	Жизненный цикл услуги
40	Роль создания новых видов услуг в обществе
41	Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
42	Инструменты и основные принципы для разработки услуги
43	Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия
44	Процесс разработки услуги
45	Контроль качества услуг
46	Особенности услуг и специфика деятельности сервисных организаций.
47	Основные сложности определения качества услуг
48	Показатели и критерии качества услуги
49	Производительность труда в сфере услуг.
50	Основные способы повышения труда в сфере услуг

5.2. Темы письменных работ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга

1. Сущность сервисного мониторинга
2. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов (практические аспекты).
3. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнения государством сервисных функций.

Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.

1. Основные этапы развития сервисной деятельности.
2. Новейшие способы и варианты организации системы сервиса.
3. Проблемы в формировании и развитии «сервисного маркетинга» в современных условиях.

Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности

1. Правила этики в сервисной деятельности
2. Роль имиджа руководителя в формировании и развитии сервиса компании.
3. Правила делового общения.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования

1. Особенности организации и функционирования предприятий сферы услуг в Донецкой Народной Республике
2. Горизонты и тенденции развития предприятий сферы услуг. Мировой аспект.
3. Организационная структура предприятий обслуживающих потребителей в сфере услуг.

Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг

1. Разработка стандартов качества предоставления услуг на предприятии.
2. Особенности подбора персонала и проведения интервью для предприятий сервисной деятельности.
3. Подходы к планированию в обучении и развития персонала в сфере услуг.

Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение

1. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
2. Подходы к качественному обслуживанию потребителей услуг.
3. Причины конфликтов и способы их разрешения на предприятиях сферы услуг.

Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне.

1. Особенности технологий в сервисной деятельности.
2. Принципы общения в контактной зоне.

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг

1. Особенности процесса создания услуги
2. Жизненный цикл услуги
3. Мировые тенденции в разработке и создании новых услуг.

Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества

1. Особенности развития сервисной деятельности в Донецкой Народной Республике
2. Основные показатели качества в сервисной деятельности.
3. Роль стандартов качества в повышении производительности предприятий сферы обслуживания.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга

Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности

Укажите ОДИН верный ответ в каждом вопросе:

Задание 1. Сервис - это личный вид деятельности направленный на:

- А) производство товаров;
- Б) интеграцию общества;
- В) предоставление услуг;
- Г) создание экономической структуры.

Задание 2. К факторам, которые не влияют на развитие сервисной деятельности, следует отнести:

- А) природные;
- Б) моральные и культурные традиции;
- В) уровень безработицы;
- Г) роль личности в экономике страны.

Задание 3. К типам услуг не относятся:

- А) производственные;
- Б) потребительские;
- В) творческие;
- Г) общественные.

Задание 4. Период существования услуги состоит из:

- А) момента предоставления услуги и время владения ею;
- Б) момента предоставления услуги;
- В) услуга неосязаемая, поэтому не существует;
- Г) момента подготовки услуги, период предоставления и владения.

Задание 5. Информационный сервис относится к:

- А) познавательной форме деятельности;
- Б) материально-преобразовательной форме деятельности;
- В) ценностно-ориентационной форме деятельности;

Г) коммуникативной форме деятельности.

Задание 6. К учреждениям, которые оказывают негосударственные услуги, следует отнести:

- А) банк;
- Б) частное предприятие;
- В) налоговая администрация;
- Г) высшее учебное заведение.

Задание 7. Сервис - это:

- А) особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей путем предоставления услуг;
- Б) наука о потребности человека;
- В) целенаправленная деятельность по созданию условий для более полного использования свойств товаров и уровня комфорта;
- Г) зависимость человека от внешней природной и социальной среды и от свойств его собственного организма.

Задание 8. Этику сервисной деятельности можно рассматривать как совокупность:

- А) деловой и профессиональной этики;
- Б) деловой, профессиональной и нормативной этики;
- В) деловой и нормативной этики;
- Г) профессиональной, нормативной и личной этики.

Задание 9. К психометрическому типу личности не относится:

- А) круг;
- Б) квадрат;
- В) ромб;
- Г) треугольник.

Задание 10. К смешанному типу услуг следует отнести:

- А) послепродажный сервис;
- Б) услуги образования;
- В) банковские услуги;
- Г) услуги средств массовой информации.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования

Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг

Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение

Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне

Укажите ОДИН верный ответ в каждом вопросе:

Задание 1. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению, — это:

- А) система жизнеобеспечения населения;
- Б) сфера обслуживания населения;
- В) сфера бытового обслуживания;
- Г) сегмент рынка;
- Д) экономическая реальность.

Задание 2. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлением услуг, — это:

- А) инфраструктура сервиса;
- Б) индустрия сферы услуг;
- В) организация сервиса;
- Г) производство услуг;
- Д) бытовое обслуживание.

Задание 3. Объединение сервисных предприятий, формально самостоятельных, но подчиненных единому финансовому руководству, — это:

- А) производственное объединение;
- Б) научно-производственное объединение;
- В) концерн;
- Г) холдинг;
- Д) корпорация.

Задание 4. Специализированный комплекс сервисных организаций, имеющих производственные связи и централизованные вспомогательные службы, — это: А) концерн;

- Б) холдинг;
- В) производственное объединение;
- Г) консорциум;
- Д) корпорация.

Задание 5. Наибольшее значение для создания хорошей репутации предприятия сервиса имеет:

- А) изощренная реклама;
- Б) качественная работа;
- В) публикации в СМИ;
- Г) фирменный стиль;
- Д) связи с общественностью.

Задание 6. Длительность работы сервисной организации на рынке — это:

- А) функциональный;
- Б) количественный;
- В) качественный;
- Г) основной;
- Д) дополнительный показатель эффективности ее деятельности.

Задание 7. Предприятие сервиса — это:

- А) закрытая;
- Б) открытая;
- В) простая;
- Г) сложная;
- Д) ситуационная система, рассматриваемая в единстве факторов внутренней и внешней среды.

Задание 8. Для предприятий сервиса характерна адаптация к изменяющимся условиям, это:

- А) адаптационный;
- Б) ситуационный;
- В) функциональный;
- Г) организационный;
- Д) проблемный подход к управлению.

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг

Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда

Укажите ОДИН верный ответ в каждом вопросе:

Задание 1. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

- А) свойство;
- Б) категория;
- В) качество.

Задание 2. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

- А) качество;
- Б) конкурентоспособность;
- В) полезность.

Задание 3. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

- А) выполнять;
- Б) удовлетворять;
- В) принимать.

Задание 4. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?

- А) ориентация на потребителя;
- Б) ориентация на производство;
- В) ориентация на восприятие.

Задание 5. На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок нескольких характеристик продукции?

- А) контроль;
- Б) организация;
- В) аудит.

Задание 6. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

- А) характеристика качества;
- Б) требование к качеству;
- В) удовлетворенность потребителей.

Задание 7. Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»?

- А) стандарт;
- Б) требование;
- В) договор.

Задание 8. Что понимается как «реакция потребителя на качество поставляемых услуг»?

- А) обратная связь;
- Б) прямая связь;
- В) сильная связь.

Задание 9. Политика предприятия в области качества формируется:

- А) руководством предприятия;
- Б) советом директоров предприятия;
- В) нанятым квалифицированным менеджером.

Задание 10. Требования к мониторингу означает, что организация должна:

- А) знать поставщиков для своей продукции;
- Б) повышать качество комплектующих;
- В) определять удовлетворенность своей продукцией.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы сервисной деятельности" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы сервисной деятельности" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, ситуационные задания, тестовые задания, доклады, реферат

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Основы сервисной деятельности".

Рекомендации оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, презентаций, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы учебной дисциплины. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал учебной дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

Методические рекомендации по подготовке и защите курсовой работы

Важным шагом изучения учебной дисциплины «Основы сервисной деятельности» является выполнение курсовой работы. Выполнение курсовой работы является одним из основных видов самостоятельной работы обучающихся и направлено: на закрепление, углубление и обобщение знаний по изучаемым дисциплинам; развитие профессиональной подготовки; овладение методами научных исследований; формирование навыков решений творческих задач в ходе научного исследования; проектирования по определенной теме.