

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере услуг, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей.

Задачи:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности: основные понятия, история, роль и предпосылки развития сферы сервиса, обзор зарубежного и российского опыта;
- изучение теоретических и практических основ организации сервисной деятельности, современных методов и технологий реализации сервисной деятельности и повышения ее эффективности;
- изучение основ профессионального поведения и этикета в сервисной деятельности, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;
- изучение основ сервисной деятельности как объекта правовых отношений;
- освоение правил организации процесса обслуживания потребителей услуг с учетом их запросов, основанных на клиентоориентированных технологиях.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: - понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания; модель качества услуг; Уметь: - применять методы оценки качества услуг; Владеть: - навыками оценки эффективности сервисной деятельности.	Тестовые задания, подготовка тезисов
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: - методы и классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг; Уметь: - контролировать процесс обслуживания в соответствии с международными и национальными стандартами Владеть: - навыками контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг	Тестовые задания, подготовка тезисов

Продолжение таблицы

1	2	3	4
<p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы диагностики потребностей и мотивы заказчиков услуг;</li> <li>- основные психологические особенности потребителя турпродукта;</li> <li>- CRM-системы как основы управления взаимоотношениями с клиентами;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать клиентурные отношения, соблюдая требования профессиональной этики и современного этикета;</li> <li>- использовать базы данных клиентов в сфере услуг в процессе оказания консультационных услуг.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения современных технологий и новых форм обслуживания, в том числе внедрение технологий клиентоориентированного сервиса</li> </ul>	<p>Тестовые задания, подготовка тезисов</p>
<p>ДПК-1 Готовность к участию в проведении исследований рынка услуг и потребителей</p>	<p>ДПК-1.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы услуг</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.</li> <li>- способы оптимизации предоставления услуг, в том числе новых и прогрессивных форм обслуживания;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы оценки удовлетворенности потребителя в организациях сферы услуг;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их недовольства и жалоб;</li> <li>- способностью к внедрению новых услуг с целью повышения удовлетворенности и лояльности потребителей</li> </ul>	<p>Тестовые задания, подготовка тезисов</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часа

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы Текущего Контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Сервис как специфический вид деятельности	3	1-2	2	4			10	
2	Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности	3	3-4	2	4			10	
3	Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах	3	5-6	2	4			10	Рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	3	7-8	2	4		2	10	
5	Тема 5. Рынок услуг	3	9-10	2	4			10	
6	Тема 6. Качество и оценка качества услуг	3	11-12	2	4		2	10	Рейтинг- контроль №2
7	Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений	3	13-14	2	4		2	10	
8	Тема 8. Эффективность сервисной деятельности	3	15-16	2	4		2	10	
9	Тема 9. Информационный сервис	3	17-18	2	4		4	10	Рейтинг-контроль №3
Всего за 3 семестр:				18	36		12	90	Зачёт
10	Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг	4	1-2	2	4		4	9	
11	Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	4	3-4	2	4		2	9	
12	Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами	4	5-6	2	4		2	9	Рейтинг-контроль №1
13	Тема 13. Контактная зона	4	7-8	2	4		2	9	
14	Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов	4	9-10	2	4		2	9	
15	Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	4	11-12	2	4		2	9	Рейтинг-контроль №2
16	Тема 16. Сервис на транспорте	4	13-14	2	4			9	
17	Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ	4	15-16	2	4			9	
18	Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	4	17-18	2	4		2	9	Рейтинг-контроль №3
Всего за 4 семестр:				18	36		16	81	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР					+				КР
Итого по дисциплине				36	72		28	171	Зачёт, Экзамен (45)

**Тематический план**  
**форма обучения – заочная, (3года 6 мес.)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности	2				10	
2	Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности					16	
3	Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах					14	Рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг		2		2	16	
5	Тема 5. Рынок услуг					16	
6	Тема 6. Качество и оценка качества услуг	2	2			16	Рейтинг- контроль №2
7	Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений		2		2	16	
8	Тема 8. Эффективность сервисной деятельности					14	
9	Тема 9. Информационный сервис					16	Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:		4	6		4	134	Зачёт
10	Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг	2			2	16	
11	Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	2				16	
12	Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами		2		2	16	Рейтинг-контроль №1
13	Тема 13. Контактная зона					17	
14	Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов					16	
15	Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства		2			16	Рейтинг-контроль №2
16	Тема 16. Сервис на транспорте					16	
17	Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ					16	
18	Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг					16	Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:		4	4		4	145	Зачет, КР, Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР			+				
Итого по дисциплине		8	10		8	279	Зачёт, КР, экзамен (27)

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### 3 семестр

#### **Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности**

Цель сервисной деятельности. Исследования сферы сервиса. Изменения роли сервиса. Проблемы организационной деятельности предприятий сервиса в условиях рыночной экономики и конкуренции.

Сервис как деятельность. Деятельность человека. Структура деятельности человека: психофизиологические функции, операции, действия. Структурные элементы деятельности: навыки, умения, привычки. Основные виды деятельности: игра, учение, труд

Реабилитационный характер сервиса. Законы, обеспечивающие реабилитационные процессы в жизни индивида.

Потребность и ее значение в развитии сервиса. Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.

#### **Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности**

История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.

Появление новых занятий и профессий, связанных с письменностью, государственным управлением правовой деятельностью. Развитие устойчивых форм духовной активности: служители религиозного культа, деятели художественно-эстетических ценностей.

Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей. Период эволюционирования занятий, связанных с ремеслом. Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира.

Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг – потребители». Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей в развитии сервиса.

История развития сервиса в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Предпосылки развития единого хозяйственного механизма. Сложности создания административно-правовых механизмов, развивающих области социокультурных услуг (образование, воспитание молодежи, научную и культурно-информационную деятельность).

Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Период развития «народных ремесел» и «промыслов». Архаические методы торговли: ярмарочная, карнавальная. Организация массовых видов услуг. Период распространения капиталистических ассоциаций. Роль банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Предпосылки формирования и распространения современных форм сервиса и сбыта. Этапы социалистического развития сферы услуг. Роль реформ и модернизации 80-х годов в развитии сферы услуг.

#### **Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах**

Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.

Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки – лидеров в мировом развитии сферы услуг. США - флагман в создании индустрии обслуживания и освоении новых видов сервиса.

Различные виды сервисной деятельности стран с высоким уровнем развития сферы услуг: финансово - кредитными и образовательными, бытовыми и туристическими, медицинскими, телекоммуникационными и прочими услугами.

Развивающиеся страны Азии, Африки и Латинской Америки. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран. Эволюция сервисной деятельности в разви-

вающихся странах и влияние на ее развитие следующих факторов: географического положения, природных ресурсов, территориального размещения производства, распределение денежных доходов, традиций, исторических, культурно-духовных.

Роль психологических и духовных стереотипов общественного сознания «незападных» стран в сервисной деятельности. Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах.

#### **Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг**

Структура сферы услуг. Понятие «услуга». Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги населению». Услуги в общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности.

Классификация типов и видов услуг. Стандартизированные и творческие услуги. Производственные и непроизводственные услуги. Коммерческие и некоммерческие услуги. Государственные и негосударственные услуги. Чистые и смешанные услуги. Легитимные и нелегитимные услуги. Личностные и безличные услуги.

Характеристика услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Услуги, населению.

Разновидности услуг и их характеристика. Неосвязаемость услуг. Непостоянство качества, изменчивость. Недолговечность, неспособность услуг к хранению. Дополнительные признаки услуг.

Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика. Характеристики жизненного цикла услуги, финансовых результатов.

#### **Тема 5. Рынок услуг**

Рынок услуг и его значение. Специфика торговли услугами. Сущность термина «мировой рынок услуг». Способы организации международной торговли услугами, зафиксированные в ГАТС.

Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг. Понятие транснациональных компаний.

Роль и место России на мировом рынке услуг. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования Внешнеторговой деятельности» от 08.12.2003 N 164-ФЗ

Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

Направления, способствующие развития региональных рынков. Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона.

Особенности современного рынка услуг. Реальное рыночное пространство. Виртуальное рыночное пространство.

#### **Тема 6. Качество и оценка качества услуг**

Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество. Факторы, формирующие качество услуг. Принципы сбытовой политики предприятий сервиса. Модель качества услуг. ГОСТ Р 50691–2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».

Концепция оценки качества услуги - пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги. Расхождение в модели GAP. Характеристика разрывов и причины их возникновения в GAP-модели.

Основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания.

Методика SERVQUAL. Пять основных параметров «идеального сервиса». Метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя». Преимущества и недостатки метода «Таинственного покупателя».

Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

Методы контроля и оценки показателей качества услуг. Номенклатура показателей качества». Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой. Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Владимира

#### **Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений**

Основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в России. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей». Порядок образования сервисной организации. Регистрация сервисной организации.

Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании», Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ

Лицензирование отдельных видов деятельности. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 15.04.2019) «О лицензировании отдельных видов деятельности».

#### **Тема 8. Эффективность сервисной деятельности**

Сервисная организация, её основные характеристики. Производство и предоставление услуг как основа деятельности сервисных организаций. Классификация организаций и предприятий сферы услуг. Процессы управления сервисного предприятия. Функции и задачи сервисного предприятия. Организационная структура сервисных организаций и предприятий.

Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике. Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве.

Понятие эффекта и эффективности. Виды и характеристика эффективности. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.

Роль эффективности в индустриальной и сервисной экономике. Сервисная модель эффективности. Оценка эффективности сервисной деятельности. Сравнительная характеристика существующих подходов к оценке эффективности применительно к сервисной деятельности.

Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.

#### **Тема 9. Информационный сервис**

Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса

Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов. Создание информационных банков и баз данных клиентов в процессе оказания обслуживания клиентов.

Роль информационных систем в сфере сервиса. Задачи по внедрению информационных технологий в сферу сервиса. Информационные технологии сервисной деятельности в социокультурном сервисе. Облачный сервис.

Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг. Достоинства автоматизированной системы индивидуального пользователя в сфере туризма и сервиса.

### **4 семестр**

#### **Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг**

Процесс оказания услуг в организациях сферы услуг как составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы организации процесса обслуживания. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями.

Комплекс мероприятий, направленных на реализацию принципов организации обслуживания потребителя на основе применения клиентоориентированных технологий.

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам орга-



низации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание. Ответственность сервисной организации.

Сервисная деятельность в области бытового обслуживания населения. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Качество обслуживания потребителей. Факторы обслуживания: времени, доступность услуг. Основные понятия и определения сервисной деятельности в организациях сферы туризма и сервиса. Правила предоставления услуг населению в Российской Федерации.

#### **Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания**

Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности. Матрица инноваций. Инновации в сфере услуг. Концепция услуги. Инновации в сопроизводстве. Кадровые, организационные, культурные элементы новых систем предоставления услуг. Факторы успешности сервисных инноваций. Инновации в мире. Уровень инноваций услуг. Модели управления инновациями в компаниях.

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Причины создания и внедрения новых услуг. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. Внедрение новых технологий, обеспечивающих более совершенные способы производства и потребления услуг. Новая философия дизайна «услуг». Самые востребованные услуги в России. Продвижение новых услуг. Причины неудач продвижения услуг на рынке и способы их устранения.

Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг.

#### **Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами**

Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального этикета. Этическая культура сервиса.

Нравственные качества работника сферы сервиса как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.

Основные категории этики. Профессиональная этика работников обслуживания и ее сущность. Кодекс профессиональной этики. Ключевые факторы имиджа.

Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса.

Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Основы корпоративной культуры предприятий сферы услуг. Проблема социальной ответственности. Культура речи специалиста на предприятиях и организациях сервиса.

#### **Тема 13. Контактная зона**

«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Понятие о «контактной зоне». Состав контактной зоны. Виды контактных зон: по пространственному расположению, по характеру межличностного расстояния в обслуживании.

Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами в контактной зоне. Шесть стадий структуры общения.

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны.

Пространство контактной зоны. Компоненты контактной зоны. Ключевые факторы модели «Service action» или «обслуживание в действии». Фронт-офис и бэк-офис. Зонирование офиса. Принципы зонирования офиса в рабочей зоне: кабинетный и открытый.

#### **Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов**

Конфликт и его виды. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Позитивная сторона конфликта. Конфликт в сервисной деятельности.

Межсубъектные способы предотвращения и разрешения конфликтов: способ уклонения, принуждения (подавления), приспособления, компромисса. Управление конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.

Понятие о жалобе. Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей. Рекомендации конструктивному устранению жалоб. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.

#### **Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства**

Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.

Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях.

Услуги индустрии развлечения и спорта: услуги в области развлечений и отдыха, организации и проведения спортивно-массовых мероприятий. Анимационный сервис.

Тенденции развития рынка выставочной индустрии, в том числе регионального. Состояние и перспективы развития делового туризма. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности.

#### **Тема 16. Сервис на транспорте**

Транспорт общего пользования: железнодорожный, воздушный, морской, автомобильный, речной транспорт, обеспечивающий перевозки пассажиров и грузов и предоставление услуг транспортной экспедиции.

Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей. Транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза.

Безопасность и качество транспортных услуг.

Организация сервиса при транспортном обслуживании.

#### **Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ**

Понятие сервиса недвижимости. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.

Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

#### **Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг**

Понятие государственной и муниципальной услуг. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах по принципу "одного окна".

Организация и ее особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

#### **3 семестр**

##### **Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности**

Анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека.

Реабилитационный характер сервиса. Законы, обеспечивающие реабилитационные процессы в жизни индивида.

*Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, семинар-практикум*

##### **Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности**

Анализ структурных изменений в сфере услуг. Влияние социально-культурных изменений в обществе на систему показателей, отвечающей современным ценностям, запросам и предпочтениям потребителей. Способы и методы исследования сервиса, используемых в ус-

ловиях социально-культурных трансформаций в России, как социальной системы индивидуального обслуживания с точки зрения науки о сервисе – сервисологии.

Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России.

*Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, рецензирование выступлений*

### **Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах**

Круглый стол. Анализ и специфика организации сервисной деятельности в развитых странах (выбор страны осуществляется студентом самостоятельно)

Круглый стол. Анализ и специфика организации сервисной деятельности в развивающихся странах (выбор страны осуществляется студентом самостоятельно)

*Форма занятия – доклады, круглый стол*

### **Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг**

Анализ жизненного цикла услуг, оказываемых предприятием сервиса в городе Владимире.

Изучение и анализ объектов классификации (услуг) в ОКПД 2 (иерархический метод классификации, последовательный метод, области применения, структура классификатора, детализация услуг)

*Форма занятия – разбор конкретных ситуаций*

### **Тема 5. Рынок услуг**

Анализ состояния и развития конкурентной среды на рынках услуг Владимирской области (рынок агропромышленного комплекса, рынок образовательных услуг, рынок медицинских услуг, рынок услуг в сфере культуры, рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства, рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, рынок услуг связи, рынок услуг социального обслуживания населения и др.)

*Форма занятия - семинар-практикум, анализ ситуаций*

### **Тема 6. Качество и оценка качества услуг**

Анализ качества услуг, предоставляемых в организациях сферы услуг г. Владимире.

Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги.

*Форма занятия - устный опрос, презентация*

### **Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений**

Анализ основных нормативных и правовых документов, регулирующих сервисную деятельность в России. Лицензирование сервисной деятельности. Сертификация услуг.

*Форма занятия - групповая дискуссия, устный опрос*

### **Тема 8. Эффективность сервисной деятельности**

Анализ и составление таблицы показателей конкурентоспособности сервисной организации и их характеристик: качество сервиса, время исполнения сервиса, доступное количество предоставляемого сервиса, доступность сервиса, информационная доступность сервиса, мощность сервиса, рентабельность сервиса, инновационная гибкость сервиса и др.

Проанализировать предприятия сферы сервиса, оказывающие услуги населению в городе Владимир с точки зрения явления эффективности сервиса на них.

*Форма занятия - устный опрос, анализ ситуаций*

### **Тема 9. Информационный сервис**

Развитие сферы услуг в условиях цифровизации экономики.

Обзор CRM-систем (управление взаимоотношениями с клиентами) на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

Автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами в компаниях малого бизнеса.

*Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия, защита индивидуальных заданий.*

## 4 семестр

### **Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг**

Анализ структуры и состава услуг с точки зрения потребителя, анализ моделей обслуживания и оценки удовлетворенности, формирование показателей и критериев качества, ценности и конкурентоспособности услуг.

*Форма занятия – анализ и разбор конкретных ситуаций, работа в малых группах*

### **Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания**

Анализ и характеристика новых видов услуг и форм обслуживания, на предприятиях туристской индустрии в городе Владимире (выбор конкретного предприятия в сфере туризма, характеристика данного предприятия или организации, описание новых видов услуг, описание способов, методов, мер, созданных для привлечения клиентов к использованию новых видов услуг).

*Форма занятия – устный опрос, анализ и разбор конкретных ситуаций*

### **Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами**

Анализ процесса взаимодействия с клиентами и его особенности: мотив взаимодействия и степень его важности, структура отношений с представителями общественных групп и межличностных отношений; общение с учетом индивидуальных запросов и эмоционального состояния потребителя; регулярность, периодичность взаимодействия как создание персонализированной среды; эстетические элементы окружающего пространства и этические нормы и правила; результат взаимодействия - функциональное назначение услуги, или полезность, которая оценивается объективными и субъективными категориями (удовлетворенность/неудовлетворенность потребителя).

Составление таблицы «Элементы культуры сервисного взаимодействия и их содержание».

*Форма занятия – устный опрос, анализ ситуаций, работа в малых группах*

### **Тема 13. Контактная зона**

Организация пространства контактной зоны сервисного предприятия (предприятие определяется студентом по согласованию с преподавателем): помещение контактной зоны и его компонентами, прилегающая к предприятию сервиса территория, рекламно-художественное оформление предприятия сервиса (вывеска) с обозначением функциональной принадлежности (в табличной форме).

*Форма занятия - устный опрос, презентация, защита индивидуальных заданий*

### **Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов**

Тренинг для развития навыков эффективного решения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности «Конфликты в процессе оказания услуг: пути их разрешения в сервисной деятельности».

Описание конфликтной ситуации на сервисном предприятии, указание роли в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия), причина конфликта, исход конфликта, предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций.

Работа с жалобами клиентов и рекламациями в процессе осуществления сервисной деятельности. Система управления жалобами в организациях туризма и позитивного мышления специалистов службы сервиса. Классификация жалоб и эффективный алгоритм действий.

*Форма занятия – тренинг, работа в малых группах*

### **Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства**

Анализ комплекса туристских услуг. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме и их потребители.

Анализ ГОСТа Р 50690–2017 Туристские услуги. Общие требования.

*Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия*

## **Тема 16. Сервис на транспорте**

Анализ рынка транспортных услуг Владимирского региона.

Выбор современных методов и определение перспективы позиционирования сервисной услуги на транспорте.

Анализ ГОСТа Р 51006–96 Услуги транспортные. Термины и определения.

*Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия*

## **Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ**

Оценка качества предоставления услуг управляющей компанией ЖКХ в городе Владимире (по выбору студента). Изучение региональной трехуровневой системы контроля в жилищной сфере: государственный жилищный надзор, муниципальный жилищный контроль и общественный контроль. Изучение деятельности региональной некоммерческой организации «ЖКХ-КОНТРОЛЬ».

*Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия*

## **Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг**

Анализ государственной программы Владимирской области "Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг во Владимирской области, на 2014–2023 годы".

*Форма занятия - устный опрос, защита индивидуальных заданий*

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**5.1.** Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **3 семестр**

#### **Рейтинг - контроль №1:**

##### **Эссе по вопросам.**

1. Ценности, создаваемые сервисной деятельностью.
2. Проанализируйте потребителем, каких услуг вы являетесь, и какую сумму Вы тратите на различные услуги месяц.
3. По вашему мнению, можно ли приобрести услугу впрок?
4. Роль сервиса в жизни индивида.
5. Влияние сервиса на судьбу и счастье людей.
6. Влияние семьи на развитие сервиса

#### **Рейтинг - контроль №2:**

##### **Тестовые задания**

**1. Все необходимые мероприятия, предназначенные для фактического удовлетворения существующих потребностей, составляют:**

- 1) сервисную деятельность;
- 2) права потребителей;
- 3) социальную сферу;
- 4) заботу государства.

**2. На рынке сервисных услуг преобладают предприятия:**

- 1) крупные предприятия государственной формы собственности;
- 2) мелкие предприятия частной собственности;
- 3) крупные предприятия частной формы собственности;

4) мелкие предприятия государственной формы собственности.

**3. Впервые права потребителя были провозглашены в:**

- 1) 1985 г.;
- 2) 1941 г.;
- 3) 1962 г.;
- 4) 1970 г.

**4. Какие услуги относятся к социально-культурным:**

- 1) услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
- 2) образовательные услуги;
- 3) услуги автосервиса;
- 4) услуги индустрии питания.

**5. Услуга — это результат:**

- 1) непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг;
- 2) трудовой деятельности, в процессе которой создается специфическая потребительская стоимость;
- 3) самореализации покупателя;
- 4) нет верного ответа.

**6. Назовите подсектор сферы сервиса:**

- 1) производство материальных услуг;
- 2) производство нематериальных услуг;
- 3) управление;
- 4) социальное обслуживание.

**7. Перечислите классификационные признаки услуг:**

- 1) стандартизированные и творческие услуги;
- 2) коммерческие и некоммерческие услуги;
- 3) чистые и смешанные услуги;
- 4) все ответы верные

**8. Рынок услуг - это:**

- 1) основные компоненты маркетинга;
- 2) функции маркетинга;
- 3) сегменты маркетинга;
- 4) маркетинговая среда.

**9. Сервисные услуги отличаются от товаров:**

- 1) неосвязаемостью;
- 2) определенной стоимостью;
- 3) способом доставки покупателю;
- 4) гетерогенностью.

**10. Различают следующие типы услуг:**

- 1) производственные;
- 2) профессиональные;
- 3) распределительные;
- 4) потребительские.

**11. На какой стадии жизненного цикла услуги осуществляются активные рекламные**

**мероприятия и пропаганда:**

- 1) стадии разработки услуги;
- 2) стадии внедрения услуги;
- 3) стадии роста потребления;
- 4) стадии зрелости.

**12. Стадия насыщения рынка услугой характеризуется:**

- 1) обострением процесса конкуренции;

- 2) прекращением производства услуги и заменой ее на услугу-новинку;
- 3) непостоянством качества услуг;
- 4) активными маркетинговыми мероприятиями.

**13. Какие характеристики присущи услугам:**

- 1) неосязаемость;
- 2) несохраняемость;
- 3) недоступность;
- 4) непостоянство качества.

**14. Жизненный цикл услуги это:**

- 1) момент потребления услуги;
- 2) время с момента выхода услуги на рынок до ухода с рынка;
- 3) время оказания услуги;
- 4) нет верного ответа.

**15. Производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не может быть разорвано во времени. К какой характеристике услуги относиться это утверждение:**

- 1) неосязаемость;
- 2) непостоянство качества;
- 3) неразрывность производства и потребления услуг;
- 4) все ответы верные.

**Рейтинг - контроль №3: подготовка доклада**

**Примерная тематика докладов**

*(может быть расширена с учетом интересов студентов)*

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
2. Анализ сервисной деятельности на предприятии сферы туризма (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
3. Интернет-сервисы в сервисной деятельности
4. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
5. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
6. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы
7. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
8. Инновации в социокультурном сервисе
9. Корпоративная культура в сервисной деятельности
10. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
11. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия сервиса
12. Сервис как социальный феномен
13. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
14. Измерение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
15. Сервисная деятельность как часть современной культуры.
16. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
17. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
18. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности
19. Специальные программы лояльности клиентов
20. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
21. Бизнес-инкубаторы как механизм развития малого бизнеса России

22. Повышение эффективности управления предприятиями сферы туризма и сервиса на основе внедрения информационных технологий
23. Облачный сервис на предприятиях Владимирской области
24. Тенденции развития рынка образовательных услуг
25. Система социальных услуг в современной России

#### **Требования к оформлению доклада**

Текст доклада должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD, общее количество страниц печатного текста - не менее 5, Times New Roman 14, интервал, 1,5.

Доклад должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы доклада, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Страницы должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные ссылки внутри текста. При использовании источников следует в ссылке указываться источник заимствования. Список использованной литературы обязателен.

### **5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – зачёт.**

#### **Вопросы к зачету по дисциплине**

1. Роль сферы сервиса в условиях современной мировой экономики.
2. Основные виды и структура деятельности
3. Виды сервисной деятельности.
4. Реабилитационный характер сервиса.
5. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности
6. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
7. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
8. Этапы социалистического развития сферы услуг.
9. Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки
10. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран
11. Классификация типов и видов услуг.
12. Материальные услуги.
13. Социально-культурные услуги
14. Характеристика услуг.
15. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
16. Рынок услуг и его значение.
17. Мировой рынок услуг
18. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка услуг России
19. Модель качества услуг.
20. Методика SERVQUAL
21. Метод «Таинственного покупателя»
22. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.
23. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.
24. Анализ качества услуг, предоставляемых предприятиями Владимирской области
25. Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике.



## 4 семестр

### Рейтинг - контроль №1.

#### Выполнение индивидуальных заданий. Мониторинг качества обслуживания.

1. Выбрать и охарактеризовать предприятие сферы сервиса, туризма и гостеприимства, на котором будет проводиться мониторинг качества обслуживания.
2. Разработать чек-лист для оценки качества обслуживания с учетом специфики выбранной организации сервиса. Провести анализ с помощью чек-листа в рассматриваемой организации в сфере сервиса, туризма и гостеприимства и интерпретировать полученные результаты.
3. Предложить комплекс мероприятий, направленный на повышение качества в процессе предоставления услуг в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.

### Рейтинг - контроль №2.

#### Тестовые задания

1. **Что относится к факторам успешности сервисных инноваций?**
  - a. сопроизводство и координация;
  - b. гибкий масштаб производства;
  - c. государственная поддержка;
  - d. программа лояльности клиентов.
2. **Какие формы обслуживания относятся к прогрессивным?**
  - a. самообслуживание
  - b. предварительный прием заказов по телефону или интернету
  - c. бесконтактное обслуживание по месту жительства
  - d. массовое обслуживание
3. **Какие виды писем относятся к деловым?**
  - a. Письмо-претензия
  - b. Электронное
  - c. Гарантийное письмо
  - d. Заказное письмо
4. **Как необходимо себя вести с вашей точки зрения при обслуживании клиента?**
  - a. Постараться переделать клиента за несколько минут общения с ним.
  - b. Проявлять выдержку и терпение.
  - c. Никогда не оставлять без внимания претензии и возражения заказчиков.
  - d. Беречь себя, отвечать на грубость равнодушием
5. **Что относится к прямому виду делового общения:**
  - a. Телефонный разговор
  - b. Проведение переговоров
  - c. Отправка гарантийного письма
  - d. Электронное письмо.
6. **Какие характеристики составляют корпоративную культуру?**
  - a. культура общения;
  - b. традиции организации;
  - c. положение каждого сотрудника в организации;
  - d. ценности общества.
7. **Сформулируйте основные цели работы с потребителем:**
  - a. привлечение клиента;
  - b. закрепление потребителя в качестве постоянного;
  - c. создание конкурентной среды
  - d. использование потребителя как носителя положительной информации о предприятии.
8. **Назовите причины, препятствующие обращению потребителей:**
  - a. большое расстояние до предприятия сферы сервиса или неудобное его расположение
  - b. отсутствие удобств во время ожидания выполнения или оказания услуги

- c. несоответствие окончательной стоимости заказа по сравнению с первоначальной
  - d. отсутствие информации о нем
- 9. Какие помещения к фронт-офису сервисного предприятия?**
- a. ресепшн
  - b. переговорная
  - c. серверная
  - d. зона отдыха для сотрудников
- 10. Какие услуги демонстрируют более высокий уровень инноваций?**
- a. информационные
  - b. транспортные
  - c. услуги розничной торговли
  - d. финансовые

### **Рейтинг - контроль №3: защита презентаций**

#### *Тематика презентаций*

*(может быть расширена с учетом интересов студентов)*

1. Особенности организации контактной зоны предприятий сервиса.
2. Психологические аспекты процесса обслуживания.
3. Специфика обслуживания разных социальных групп
4. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
5. Сервисные услуги автосалонов
6. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
7. Специальные программы лояльности клиентов банка
8. Страховые услуги
9. Современный сервис в гостиницах, отелях
10. Рынок услуг
11. Услуги для бизнеса (b2b)
12. Рынок транспортных услуг
13. Услуги для детей: бизнес-идеи в сфере развлечений и образования
14. Полезные сервисы для стартапов
15. Организация сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
16. Организация сервиса в гостиницах Владимирского региона: проблемы и перспективы развития.
17. Влияние проведения международных мероприятий на развитие Владимирского региона.
18. Интерактивные способы взаимодействия с потребителями экскурсионных услуг.
19. Бизнес-идеи в сфере услуг.
20. ГИС ЖКХ: сервисы для потребителей.

#### **Требования к оформлению презентации**

Текст презентации (общее количество слайдов от 8) должен быть набран в текстовом редакторе MS POWER POINT.

Презентация должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Слайды должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста.

При использовании источников следует в сноске или ссылке указывать источник заимствования.

## 5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – экзамен.

### Вопросы к экзамену:

1. Сервисная деятельность и ее цели.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей
3. Роль сферы сервиса в условиях современной мировой экономики.
4. Сервис и его виды
5. Исторические этапы развития сервисной деятельности
6. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
7. Сервисная деятельность в развивающихся странах мира
8. Сервисная деятельность в развитых странах мира
9. Особенности сервисной деятельности в России
10. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
11. Характеристика материальных услуг
12. Организация обслуживания потребителей услуг
13. Новые виды услуг
14. Прогрессивные формы обслуживания
15. Информационный сервис
16. Инновации в сервисной деятельности
17. Классификация типов и видов услуг
18. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика.
19. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
20. «Контактная зона обслуживания», ее назначение и функциональные особенности
21. Виды контактных зон и их характеристика
22. Пространство контактной зоны. Понятия «бэк-офис» и «фронт-офис»
23. Культура общения с клиентами
24. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов
25. Противоречия сервисной деятельности
26. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
27. Роль и место России в сфере международной торговли услугами
28. Рынок услуг Владимирской области
29. Качество и оценка качества услуг
30. Модель качества услуг
31. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.
32. Профессиональное поведение и этикет на предприятиях сервиса
33. Кодекс профессиональной этики
34. Этика и этикет телефонного разговора.
35. Этикет составления деловых писем
36. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
37. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними
38. Информационный сервис
39. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.
40. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг.
41. Принципы организации обслуживания потребителя.
42. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам

организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

43. Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.

44. Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях

45. Сервисное обслуживание деловых мероприятий

46. Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей.

47. Безопасность и качество транспортных услуг.

48. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих МКД и объекты недвижимости.

49. Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

50. Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуально-го задания (подготовка тезисов по проблемам и перспективам развития сервисной деятельности), подготовка презентаций по типовым и индивидуальным заданиям.

Этапы выполнения индивидуального задания (подготовка)

Этапы	Виды самостоятельной учебной работы студентов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап 3 семестр	Формулировка индивидуальных заданий, определение темы исследования по проблемам и перспективам развития сервисной деятельности, разъяснение требований по оформлению тезисов.	Индивидуальная работа со студентом
Содержательный этап 4 семестр	Сбор информации по индивидуальному заданию. Работа с литературой и источниками по теме исследования, подготовка и оформление тезисов.	Тезисы по результатам выполнения индивидуальных заданий

**Подготовка тезисов по проблемам и перспективам развития сервисной деятельности (тематика формируется самостоятельно, исходя из научных интересов студента)**

Требования к оформлению статьи

Правила оформления материалов: Текст статьи представляется в виде отдельного файла в формате MS Word.

Объем публикации от 3 до 6 стр., шрифт Times New Roman, кегль (размер букв) – 14; междустрочный интервал – 1.5; выравнивание текста по ширине; поля: верх. – 2 см, нижн. – 2 см, лев. – 3 см, прав. – 2 см.

Вся содержащаяся в материале графика – схемы, формулы, рисунки должны быть представлены в формате JPEG или TIFF (разрешение не менее 300 dpi). Все графические материалы должны быть озаглавлены и пронумерованы. Сноски оформляются сплошной нумерацией по тексту в квадратных скобках [1]. Список литературы в конце статьи, оформленный в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5-2008.

Структуру материалов эмпирического исследования целесообразно выдерживать в общепринятой логике: введение в проблему исследования, организация и методы исследования, результаты и их анализ, выводы.

Материалы должны содержать аннотацию (300–600 знаков с пробелами) и ключевые слова (не более 10 слов) на русском и английском языках.

#### **Примерная тематика тезисов по проблемам и перспективам развития сервисной деятельности**

1. Сервисная деятельность в ДООУ (на примере Владимирской области)
2. Организация медицинского обслуживания на примере...
3. Сервисная деятельность предприятий общественного питания на примере...
4. Особенности сервисного обслуживания купли-продажи недвижимости на примере...
5. Организация сервисной деятельности фитнес-центров на примере города Владимира
6. Волонтерская деятельность как инструмент организации сервисного обслуживания деловых мероприятий
7. Анализ предоставления риелторских услуг города Владимира
8. Благоустройство территорий и озеленение как важный аспект повышения качества обслуживания многоквартирных домов
9. Предоставление услуг индивидуальными предпринимателями, как один из способов удовлетворения потребностей населения
10. Качество услуг сектора жилищно-коммунального хозяйства
11. Качество обслуживания автомоек на примере города Владимира
12. Сравнительная характеристика качества обслуживания в ресторанах города Владимира
13. Анализ рынка ветеринарных услуг города Владимира
14. Перспективы развития рынка фитнес-услуг на примере спортивных комплексов города Владимира
15. Комплекс услуг парков как инновационная площадка развития российской индустрии развлечений
16. Специфика оказания услуг в детских и семейных кафе города Владимира
17. Платные медицинские услуги как тренд развития Владимирской области
18. Современные проблемы сервиса на примере ресторанов города Владимира
19. Качество сервиса в индустрии красоты города Владимира
20. Повышение качества клиентоориентированного сервиса на примере предприятий туристской индустрии

#### **Тематика курсовых работ:**

1. Анализ сервисной деятельности на предприятии социокультурного сервиса (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
2. Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством (на примере конкретного предприятия по выбору студента)

3. Перспективы развития организации социокультурного сервиса (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
4. Пути повышения качества обслуживания на предприятиях социокультурного сервиса
5. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
6. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
7. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
8. Перспективы развития сервисной организации на примере Владимирской области
9. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
10. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности
11. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
12. Повышение эффективности управления предприятиями сферы социокультурного сервиса на основе внедрения информационных технологий
13. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
14. Организация сервиса в гостиницах Владимирского региона: проблемы и перспективы развития.
15. Интерактивные способы взаимодействия с потребителями экскурсионных услуг.
16. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
17. Инновации в социокультурном сервисе
18. Специальные программы лояльности клиентов на предприятиях социокультурного сервиса.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
<b>Основная литература</b>		
1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99368.html">http://www.iprbookshop.ru/99368.html</a>
2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).	2018	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1087820">https://znanium.com/catalog/product/1087820</a>
3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).	2018	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1007976">https://znanium.com/catalog/product/1007976</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
1. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85432.html">http://www.iprbookshop.ru/85432.html</a>
2. Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 144 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83145.html">http://www.iprbookshop.ru/83145.html</a>
3. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83130.html">http://www.iprbookshop.ru/83130.html</a>
4. Гирфанова Л.Р. Инновационная и патентная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Гирфанова Л.Р.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 96 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83266.html">http://www.iprbookshop.ru/83266.html</a>

### 6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом://www.mevriz.ru
2. Сервис в России и за рубежом: сайт сетевого научного журнала.
3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ
4. Научный журнал "СЕРВИС PLUS"
5. Журнал о клиентском опыте «Территория клиента»

### **6.3. Интернет-ресурсы**

1. Администрация Владимирской области - <https://avo.ru/main>
2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
3. Федеральное агентство по туризму РФ <https://www.russiatourism.ru>
4. Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) - <http://frio.ru/>
5. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>
6. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - [webofscience.com](http://webofscience.com)
7. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - <http://www.scopus.com/>

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.



Рабочую программу составил к.пед.н. рецензент каф. ТИС Суданов К.А.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТИС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой

Гуртов М.П.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

М.В. Краснов  
(ФИО, подпись)