

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Ответственный за образовательную
программу

проф. д. ф. н. проф.
(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева
(инициалы, фамилия)
(подпись)
«20» февраля 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очная
Год присма	2025

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

проф. д. ф. н., доц. 10.02.2025
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) В.И. Кравченко
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д. э. н., проф. 10.02.2025 К.В. Лосев
(уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф. д. н. н. доц. 10.02.2025 Л.Ю. Гусман
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

ПК-3 «Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с охватывает круг вопросов, связанных с особенностями развития сервисной деятельности в условиях информационного мира.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

- постижение теоретических представлений о закономерностях становления, функционирования и диалектики развития социальной реальности,
- выработка способности правильно анализировать и точно оценивать сложные процессы действительности,
- владение навыками уверенного ориентирования в существующей системе и в системе жизненных ценностей, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности.
- формирование личностных качеств необходимых для эффективной профессиональной деятельности, таких как: организованность, трудолюбие, ответственность за порученное дело, толерантность, коммуникативность, дружелюбие.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.1 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им	ПК-3.3.1 знать современные технологии, методы и инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Психология»;
- «Культурология»;
- «Учебная ознакомительная практика».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Производственная организационно-управленческая практика»;

- «Культура деловых коммуникаций»;
- «Профессиональная этика и этикет»;
- «Организация туристской деятельности»;
- «Технологии и организация экскурсионной деятельности»;
- «Технологии оказания гостиничных услуг».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа, всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности					
Тема 1.1 Сервис в рамках истории развития общества	6	12	0	0	17
Тема 1.2 Сервис как потребность					
Тема 1.3 Сервис как услуга					

Раздел 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения Тема 2.1 Исторические предпосылки сервисной деятельности Тема 2.2 Служба быта как институт формирования разумных потребностей Тема 2.3 Современный сервис: проблемы и перспективы	6	12	0	0	20
Раздел 3. Этические аспекты сервисной деятельности Тема 3.1 Этика как философская дисциплина. Тема 3.2 Профессиональная этика Тема 3.3 Корпоративная этика Тема 3.4 Этикет и его разновидности Тема 3.5 Этикет и культура обслуживания Тема 3.6 Проблемы коммуникативного общения	5	10	0	0	20
Итого в семестре:	17	34	0	0	57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Рассматривается классификация сервисной деятельности по сферам её осуществления (материально-преобразовательная, познавательная, ценностно-ориентационная, коммуникативная и др.), а также особенности видов сервиса. Услуга рассматривается как продукт труда, полезный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека.
2	Проблемы и перспективы развития сервиса и услуг, особенности сервисной деятельности в рамках информационного общества. Возрастающее значение сервисного обслуживания.
3	Этика в материале лекций по данной теме рассматривается как философская категория. Как наука этика представлена в аспектах общей культуры и культуры обслуживания, культуры поведения человека, что является неотъемлемой частью культуры обслуживания в области сервиса.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
-------	---------------------------	----------------------------	---------------------	---------------------------------------	----------------------

Семестр 4					
1	Сервисная деятельность и её роль в жизни человека	Семинар	8	-	1
2	Сервис как услуга. Классификация видов услуг	Семинар	8	-	2
3	Историческое развитие сервисной деятельности	Семинар	8	-	2
4	Сфера быта – сфера жизнедеятельности человека	Семинар	10	-	3
Всего			34	-	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	37	37
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	-	-
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в
п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Сервисная деятельность. Учебное пособие. С.Н.Коробкова.,В.И.Кравченко, Орлов С.В., Павлова И.П. Под общ.ред Романович В.К. СПбГУАП. ,2002.160 с.	100
	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие. /Ю.П.Свириденко.,В.В.Хмелев.-М.: ИНФРА-М,2012.-208.с.	50
	Осодчая Г.И.Социология социальной сферы. Учебное пособие.М.,2003.-280 с.	100
	Ильин В.А. Аксиология. М.,2005.	120
	Авонесова Т.А. Сервисная деятельность. Исторические предпосылки и современная практика предпринимательства. Учебное пособие. 2004.	100
	Романович Т.А.,Калачев С.П. Сервисная деятельность. Учебное пособие. 2007.	70
	Сфера услуг. Проблемы и перспективы развития. Под ред. Свириденко Ю.П..- М.,2004.	70
	Социальная психология. Пер. С англ. СПб 1997.	60
	Гумилев Л.Н. От Руси до России. Очерки этнической истории. М. 2004.	70
	Спивак В.А. Копоративная культура. СПб.2001.	30
	Якунин В.И.,Роик В.Д.,Сулакшин С.С. Социальное измерение государственной и экономической политики. V?/2007/	50
	Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. М.,2008.	60
	Батавина Р.Н. Этика деловых отношений. М.,2008.	60
	Стаханов В.Н. Маркетинг в сфере услуг. Учебное пособие. М.,2001.Кулибанова В.В. Маркетинг и сервисная деятельность. СПб.Питер. 2002.	
	Социум и власть в России. // Полис. 2010.№4.стр. 19-25	
	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080	
	Маркетинг в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 316 с	

	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478256	
--	---	--

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://lib.aanet.ru/	Электронные ресурсы ГУАП
https://e.lanbook.com/	ЭБС «Лань»
http://znanium.com/	ЭБС «ZNANIUM»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	ЭБС ZNANIUM

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано	

	специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Сервис и сервисная деятельность.	ПК-2.3.1
2.	Потребность человека и её разновидности.	ПК-2.У.1
3.	Назовите основные виды человеческой деятельности и в чем специфика сервиса в каждой из них?	ПК-3.3.1
4.	Классификации потребностей.	ПК-2.3.1
5.	Товар и услуга: общее и особенное.	ПК-2.У.1
6.	Назовите основные этапы развития сферы быта в СССР.	ПК-3.3.1
7.	Проблемы развития интернет-экономики в России.	ПК-2.3.1
8.	Особенности сетевой экономики	ПК-2.У.1
9.	Информационный сервис и его особенности.	ПК-3.3.1
10.	Содержание понятий: этика, мораль, этикет.	ПК-2.3.1
11.	Корпоративная культура и сервис.	ПК-2.У.1
12.	Этико-психологический тип «круга»	ПК-3.3.1
13.	Этико-психологический тип «зигзага»	ПК-2.3.1
14.	Самопрезентация в сервисной деятельности.	ПК-2.У.1
15.	Этико-психологический тип «квадрата»	ПК-3.3.1
16.	Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.	ПК-2.3.1
17.	Особенности профессиональной этики в сервисе.	ПК-2.У.1
18.	Служба быта и свободное время.	ПК-3.3.1
19.	Институт службы быта.	ПК-2.3.1
20.	Кооперативы и их роль в организации сервиса.	ПК-2.У.1
21.	Коммуникация и сервис.	ПК-3.3.1
22.	Общение и коммуникация.	ПК-2.3.1
23.	Культура и потребности человека.	ПК-2.У.1
24.	Закон возвышения потребности и его влияние на человека.	ПК-3.3.1
25.	Биологические и социальные потребности.	ПК-2.3.1
26.	Иерархия теории потребностей А.Маслоу и их актуальность для современного развития сервиса.	ПК-2.У.1
27.	Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.	ПК-3.3.1
28.	Кооперативы и их история в России.	ПК-2.3.1
29.	Служба быта как институт формирования разумных потребностей.	ПК-2.У.1
30.	Услуга в сервисной деятельности.	ПК-3.3.1
31.	Человек в условиях развивающегося сервиса.	ПК-2.3.1
32.	Информационный мир и современный сервис.	ПК-2.У.1

33.	Проксемика и её значение в развитии сервиса.	ПК-3.3.1
34.	Этика, этикет, мораль как категории сервиса.	ПК-2.3.1
35.	Этика и бизнес.	ПК-2.У.1
36.	Проблемы культуры обслуживания и сервисная деятельность.	ПК-3.3.1
37.	Информационная этика и её особенности.	ПК-2.3.1
38.	Гостевой этикет и сервис.	ПК-2.У.1
39.	История этикета.	ПК-3.3.1
40.	Особенности «сервисной деятельности» в Петровской России.	ПК-2.3.1
41.	Этикет и сервис.	ПК-2.У.1
42.	Функции кооперативного движения.	ПК-3.3.1
43.	Сервис и культура общения.	ПК-2.3.1
44.	Сервис и интернет.	ПК-2.У.1
45.	Основы профессиональной и международной этики в сфере культуры.	ПК-3.3.1
46.	Практическая направленность социальных технологий в сфере сервиса.	ПК-2.3.1
47.	Стимулирующий характер сервисных технологий.	ПК-2.У.1
48.	Проявление аксиологии в сервисных технологиях.	ПК-3.3.1
49.	Роль современного сервиса в формировании социокультурной среды жизнедеятельности человека.	ПК-2.3.1
50.	Диспут на тему «Человек без сервиса или сервис без человека? Что первично?»	ПК-2.У.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	<p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Какой аспект сервисного обслуживания является наиболее важным для удержания клиентов?</p> <p>а) Быстрое обслуживание</p> <p>б) Низкие цены</p> <p>в) Высокое качество обслуживания</p> <p>г) Широкий ассортимент услуг</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и</p>	ПК-2.3.1 ПК-2.У.1

	<p>запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из следующих факторов могут повысить лояльность клиентов к сервисной компании?</p> <p>a) Персонализированный подход b) Игнорирование жалоб клиентов c) Программа лояльности d) Постоянное повышение цен</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите элементы сервисной деятельности с их назначением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABCDE.</p> <table><tr><th>Элементы сервисной деятельности</th><th>Назначение</th></tr><tr><td>A) Скорость обслуживания B) Вежливость персонала C)Компетентность сотрудников D) Обратная связь с клиентами E) Решение проблем</td><td>1) Решение проблем клиента 2) Создание положительного впечатления 3) Экономия времени клиента 4) Понимание потребностей клиента 5) Поддержание высокого уровня сервиса</td></tr></table> <p>4. Прочитайте текст и установите порядок этапов обработки жалобы клиента. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1. Анализ жалобы 2. Регистрация жалобы 3. Предложение решения клиенту 4. Выявление причины жалобы 5. Принятие жалобы и выражение сочувствия 6. Реализация решения 7. Проверка удовлетворенности клиента</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Каковы основные принципы клиентоориентированности в сервисной деятельности?</p>	Элементы сервисной деятельности	Назначение	A) Скорость обслуживания B) Вежливость персонала C)Компетентность сотрудников D) Обратная связь с клиентами E) Решение проблем	1) Решение проблем клиента 2) Создание положительного впечатления 3) Экономия времени клиента 4) Понимание потребностей клиента 5) Поддержание высокого уровня сервиса	
Элементы сервисной деятельности	Назначение					
A) Скорость обслуживания B) Вежливость персонала C)Компетентность сотрудников D) Обратная связь с клиентами E) Решение проблем	1) Решение проблем клиента 2) Создание положительного впечатления 3) Экономия времени клиента 4) Понимание потребностей клиента 5) Поддержание высокого уровня сервиса					
2	<p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что является ключевым фактором успешного внедрения новой сервисной услуги?</p> <p>a) Минимальные затраты на внедрение b) Максимальное количество рекламных объявлений c) Тщательное планирование и подготовка d) Игнорирование отзывов первых клиентов</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из следующих показателей могут использоваться для оценки эффективности сервисной деятельности?</p>	ПК-3.3.1				

<p>a) Уровень удовлетворенности клиентов (CSI) b) Текучесть кадров c) Количество жалоб d) Среднее время ожидания ответа</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите типы клиентов с их характеристиками. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABCDE.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Типы клиентов</th><th>Характеристики</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A) Лояльный клиент</td><td>1) Требуется постоянного внимания и контроля</td></tr> <tr> <td>B) Критикующий клиент</td><td>2) Готов рекомендовать компанию другим</td></tr> <tr> <td>C) Молчаливый клиент</td><td>3) Не выражает своего мнения открыто</td></tr> <tr> <td>D) Проблемный клиент</td><td>4) Ищет недостатки в сервисе</td></tr> <tr> <td>E) Новый клиент</td><td>5) Нуждается в подробной информации</td></tr> </tbody> </table>		Типы клиентов	Характеристики	A) Лояльный клиент	1) Требуется постоянного внимания и контроля	B) Критикующий клиент	2) Готов рекомендовать компанию другим	C) Молчаливый клиент	3) Не выражает своего мнения открыто	D) Проблемный клиент	4) Ищет недостатки в сервисе	E) Новый клиент	5) Нуждается в подробной информации
Типы клиентов	Характеристики												
A) Лояльный клиент	1) Требуется постоянного внимания и контроля												
B) Критикующий клиент	2) Готов рекомендовать компанию другим												
C) Молчаливый клиент	3) Не выражает своего мнения открыто												
D) Проблемный клиент	4) Ищет недостатки в сервисе												
E) Новый клиент	5) Нуждается в подробной информации												
<p>4. Прочитайте текст и установите порядок этапов разработки новой сервисной услуги. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тестирование услуги 2. Определение целевой аудитории 3. Анализ рынка и конкурентов 4. Разработка концепции услуги 5. Внедрение услуги 6. Оценка результатов 7. Разработка бизнес-плана 													
<p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Какие существуют стратегии управления конфликтами с клиентами в сервисной деятельности?</p>													

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловое, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;

- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Практическая работа студента должна быть полностью самостоятельна, лишена некорректных заимствований. В учебных дискуссиях все должны демонстрировать уважительное отношение друг к другу, критиковать только содержание высказываний без перехода на личности. В деловых играх каждый участник стремится не отклоняться от заданной роли и достигать поставленного результата в честной борьбе.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой

Система оценивания тестовых заданий

Тестирование определяется пятью типами вопросов – 4 закрытых вопроса, предусматривающие выбор вариантов ответов и их обоснование и 1 открытый вопрос, предусматривающий развернутый ответ с аргументированием и примерами). Система оценивания заключается в следующем:

1 тип. Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип. Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип. Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип. Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр.

Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип. Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД, содержатся в таблице 1П данного приложения.

Таблица 1П – Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	<p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Какой аспект сервисного обслуживания является наиболее важным для удержания клиентов?</p> <p>а) Быстрое обслуживание</p> <p>б) Низкие цены</p> <p>в) Высокое качество обслуживания</p> <p>г) Широкий ассортимент услуг</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Какие из следующих факторов могут повысить лояльность клиентов к сервисной компании?</p>	<p>ПК-2.3.1</p> <p>ПК-2.У.1</p>

	<p>a) Персонализированный подход b) Игнорирование жалоб клиентов c) Программа лояльности d) Постоянное повышение цен</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите элементы сервисной деятельности с их назначением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABCDE.</p> <table><tr><th>Элементы сервисной деятельности</th><th>Назначение</th></tr><tr><td>A) Скорость обслуживания B) Вежливость персонала C) Компетентность сотрудников D) Обратная связь с клиентами E) Решение проблем</td><td>1) Решение проблем клиента 2) Создание положительного впечатления 3) Экономия времени клиента 4) Понимание потребностей клиента 5) Поддержание высокого уровня сервиса</td></tr></table> <p>4. Прочитайте текст и установите порядок этапов обработки жалобы клиента. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>8. Анализ жалобы 9. Регистрация жалобы 10. Предложение решения клиенту 11. Выявление причины жалобы 12. Принятие жалобы и выражение сочувствия 13. Реализация решения 14. Проверка удовлетворенности клиента</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Каковы основные принципы клиентоориентированности в сервисной деятельности?</p>	Элементы сервисной деятельности	Назначение	A) Скорость обслуживания B) Вежливость персонала C) Компетентность сотрудников D) Обратная связь с клиентами E) Решение проблем	1) Решение проблем клиента 2) Создание положительного впечатления 3) Экономия времени клиента 4) Понимание потребностей клиента 5) Поддержание высокого уровня сервиса	
Элементы сервисной деятельности	Назначение					
A) Скорость обслуживания B) Вежливость персонала C) Компетентность сотрудников D) Обратная связь с клиентами E) Решение проблем	1) Решение проблем клиента 2) Создание положительного впечатления 3) Экономия времени клиента 4) Понимание потребностей клиента 5) Поддержание высокого уровня сервиса					
2	<p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что является ключевым фактором успешного внедрения новой сервисной услуги? a) Минимальные затраты на внедрение b) Максимальное количество рекламных объявлений c) Тщательное планирование и подготовка d) Игнорирование отзывов первых клиентов</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из следующих показателей могут использоваться для оценки эффективности сервисной деятельности? a) Уровень удовлетворенности клиентов (CSI) b) Текучесть кадров c) Количество жалоб d) Среднее время ожидания ответа</p>	ПК-3.3.1				

3. Прочитайте текст и соотнесите типы клиентов с их характеристиками. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABCDE.

Типы клиентов	Характеристики
А) Лояльный клиент	1) Требуется постоянного внимания и контроля
В) Критикующий клиент	2) Готов рекомендовать компанию другим
С) Молчаливый клиент	3) Не выражает своего мнения открыто
Д) Проблемный клиент	4) Ищет недостатки в сервисе
Е) Новый клиент	5) Нуждается в подробной информации

4. Прочитайте текст и установите порядок этапов разработки новой сервисной услуги. Запишите соответствующую последовательность цифр.

8. Тестирование услуги
9. Определение целевой аудитории
10. Анализ рынка и конкурентов
11. Разработка концепции услуги
12. Внедрение услуги
13. Оценка результатов
14. Разработка бизнес-плана

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какие существуют стратегии управления конфликтами с клиентами в сервисной деятельности?