

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 2, семестр : 3

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	3
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	80
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	18
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	6
10	Самостоятельная работа, час.	64
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Стребкова Л. Н.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:	
32. знать основные этапы сервисного обслуживания	
35. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	
Компетенция ФГОС: ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:	
у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	
Компетенция ФГОС: ПК.11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в части следующих результатов обучения:	
у4. уметь формировать контактную зону	
Компетенция ФГОС: ПК.12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; в части следующих результатов обучения:	
33. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	
Компетенция ФГОС: ПК.3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; в части следующих результатов обучения:	
у2. уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Сервисная деятельность	
ОПК.2.35 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	
1. что такое сервис и сервисная деятельность	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2. какие услуги характерны для каждого этапа развития общества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3. о тенденциях и направлениях развития услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4. о факторах, влияющих на ценность услуги для клиента	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	
5. о процессе принятия решений потребителем	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у4 уметь формировать контактную зону	
6. о понятии и видах комфорта	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.33 знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	
7. о конкурентоспособности услуги и конкурентных преимуществах сервисной организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
8. характерные свойства услуги, отличие услуги от товара	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
9. способы определения ценности услуги	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	
10.особенности организации обслуживания клиентов как сервисной системы	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
11.технологии работы с жалобами потребителей, способы разрешения конфликтов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
12.сервисные технологии и формы обслуживания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.з3 знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	
13.показатели качества услуги, методы и модели оценки качества услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.з2 знать основные этапы сервисного обслуживания	
14.этапы планирования сервисной деятельности, принципы разработки и основные разделы сервисного плана	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у4 уметь формировать контактную зону	
15.как организовать пространство контакта исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.3.у2 уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	
16.определять ценность и качество услуги разными способами	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у4 уметь формировать контактную зону	
17.определять контактную зону для разных видов обслуживания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	
18.определять, какие формы обслуживания используются для предоставления различных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
19.анализировать и работать с жалобами, разрешать конфликты и не допускать их в будущем	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.3.у2 уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	
20.определять основных конкурентов сервисной организации и оценивать конкурентоспособность ее услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	
21.разрабатывать стандарты обслуживания потребителей	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.3.у2 уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	
22.анализировать развитие рынка услуг в современных условиях и определять инновационные подходы в сфере сервиса	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у4 уметь формировать контактную зону	
23.выбора наилучшего метода обращения с клиентом в процессе его взаимодействия с персоналом предприятий сферы услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.з2 знать основные этапы сервисного обслуживания	
24.моделирования бизнес-процессов и операций, происходящих в сфере услуг, и принятия обоснованных решений	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	
25.разработки и реализации сервисного плана	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
-------------	----------------------	------	-------------------------------	----------------------

Семестр: 3				
Дидактическая единица: Введение в сервисную деятельность				
1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0	2	1	Рассматривается место и роль сервиса в современных условиях. Изучаются понятия услуги и сервисной деятельности, функции сферы услуг.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	0	2	2, 3	Рассматривается историческое развитие сервисной деятельности, технологические уровни развития общества и сфера услуг в современной экономике
Дидактическая единица: Характеристики услуги				
3. Специфика услуг как товара	0	2	8	Рассматривается эволюция понятия "товар". Изучаются характеристики услуги. Рассматривается структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Изучаются матричные подходы к классификации услуг. Рассматриваются общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Ценность услуги	0	2	16, 4, 9	Рассматривается определение ценности услуги. Изучается уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем, модель ценности услуги Зейтамля. Описываются внутренние факторы, влияющие на общую ценность обслуживания в сервисной компании.
Дидактическая единица: Организация обслуживания потребителей				
5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	0	2	5	Рассматривается определение потребительской среды в сфере услуг. Изучаются факторы, влияющие на покупательское поведение, процесс принятия решения потребителем, специфические аспекты покупки услуг.
6. Теория организации обслуживания	0	2	10, 23	Рассматривается обслуживание как сервисная система. Изучается модель Д. Ратмела, базовая модель организации сферы услуг "servuction". Рассматривается система маркетинга услуг, комплекс маркетинга "7Р", модель маркетинга услуг Ф. Котлера.

7. Организация обслуживания клиентов и контактная зона	0	4	15, 17, 6	Изучается процесс обслуживания клиентов. Рассматриваются особенности высококонтактного обслуживания, что такое "контактная зона". Изучается содержание контакта между клиентом и исполнителем и профессиональные требования к работнику сервиса.
8. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов	0	2	11, 19	Изучается понятие "жалоба", особенности работы с жалобами потребителей. Рассматриваются понятие, виды и исходы конфликтов, способы разрешения конфликтов, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
9. Сервисные технологии и формы обслуживания	0	2	12, 18	Рассматривается понятие и характеристика сервисных технологий, методы предоставления услуг. Изучаются факторы, влияющие на работу с потребителем, основные формы обслуживания, используемые на предприятиях сервиса.
Дидактическая единица: Характеристики услуги				
10. Качество услуг	0	4	13, 16, 21	Рассматривается понятие "качество услуги" и основные свойства услуги, показатели качества услуги. Изучаются различные модели качества услуг, уровни ожиданий потребителей, зона толерантности.
Дидактическая единица: Разработка услуг				
11. Стратегические направления и конкурентоспособность	0	4	20, 7	Изучается понятие о конкурентных преимуществах, составляющие конкурентной окружающей среды, механизм выбора целевых потребителей. Рассматриваются стратегии создания конкурентных преимуществ.
12. Разработка и создание новых услуг	0	4	21, 22	Изучаются категории новой продукции. Рассматриваются причины создания новых услуг, принципы разработки и создания услуг, процесс разработки услуги.
13. Планирование сервисной деятельности	0	4	14, 24, 25	Основные этапы планирования сервисного процесса. Понятие и принципы разработки сервисного плана. Структура сервисного плана.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 3				
Дидактическая единица: Введение в сервисную деятельность				
1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0	2	1	Тест "Различные аспекты функционирования сферы услуг"
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	0	2	2, 3	Доклады на темы "История развития туризма", "История развития сферы гостеприимства", "История развития индустрии развлечений" и т.п.
Дидактическая единица: Характеристики услуги				
3. Специфика услуг как товара	1	2	8	Практическое задание "Услуга как особый вид товара", дискуссия
4. Ценность услуги	2	2	16, 4, 9	Практическое задание "Уравнение ценности услуги", дискуссия
Дидактическая единица: Организация обслуживания потребителей				
5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений	2	2	5	Практическое задание "Процесс принятия решения потребителем", дискуссия
6. Теория организации обслуживания	1	2	10, 23	Доклады на темы "Комплекс маркетинга "7P", "Стратегии маркетинга", "Особенности маркетинга услуг", дискуссия
7. Организация обслуживания клиентов и контактная зона	2	4	15, 17, 6	Практическое задание "Контактная зона сервисного предприятия", дискуссия
8. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов	2	2	11, 19	Доклады на темы "Виды конфликтов", "Стратегии разрешения конфликтов", "Виды трудных клиентов и методы работы с ними", дискуссия
9. Сервисные технологии и формы обслуживания	0	2	12, 18	Практическое задание "Процесс обслуживания клиентов"
Дидактическая единица: Характеристики услуги				
10. Качество услуг	2	4	13, 16, 21	Практическое задание "Показатели качества услуги", доклады на темы "Всеобщее управление качеством", "Типология обслуживания Кедотта-Герджена", дискуссия
Дидактическая единица: Разработка услуг				
11. Стратегические направления и конкурентоспособность	2	4	20, 7	Практическое задание "Оценка конкурентоспособности сервисной организации", дискуссия

12. Разработка и создание новых услуг	2	4	21, 22	Доклады на темы "Инновации в гостиничной сфере", "Инновации в ресторанном бизнесе", "Инновации в досуговой деятельности", "Инновации в туризме" и т.п., дискуссия
13. Планирование сервисной деятельности	2	4	14, 24, 25	Практическое задание "Структурная схема сервисного процесса", дискуссия

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 3				
1	РГЗ	23, 24, 25	10	2
: Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 2, 20, 21, 22, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	20	2
: Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426 . - Загл. с экрана. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141				
3	Подготовка к аттестации	1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 2, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	34	2
: Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Личный типовой сайт; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОПК.2; ОПК.3; ПК.11; ПК.12; ПК.3;
Формируемые умения: з2. знать основные этапы сервисного обслуживания ; з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг ; з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса; у2. уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом; у4. уметь формировать контактную зону; у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей		
Краткое описание применения: Публичное обсуждение проблемы, цель которого выяснение и сопоставление различных точек зрения, стимулирование творчества и нахождение решения проблемы посредством активной совместной деятельности.		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Подробная информация о БРС приводится в Приложении №4 к рабочей программе.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 3		
<i>Практические занятия:</i>	15	30
<i>РГЗ:</i>	15	30
Контролирующие материалы приводятся в "Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ОПК.2	з2. знать основные этапы сервисного обслуживания	+	+
	з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	+	+
ОПК.3	у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	+	+
ПК.11	у4. уметь формировать контактную зону	+	+
ПК.12	з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	+	+
ПК.3	у2. уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие : [для вузов по специальности "Сервис"] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М., 2010. - 441, [4] с. : ил.
2. Лойко О. Т. Сервисная деятельность : [учебное пособие по специальности "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. - М., 2010. - 303, [1] с. : ил.
3. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл.
4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
5. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие для высших профессиональных учебных заведений по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М., 2012. - 207 с.
6. Сервисная деятельность : учебное пособие / [В. А. Назаркина и др. ; под общ. ред. Б. И. Штейнгольца] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2013. - 128, [1] с. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180686
7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
8. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для вузов по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение / Г. А. Аванесова. - М., 2007. - 318, [1] с.
2. Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика : учебное пособие для вузов / Т. Д. Бурменко, Н. Н. Даниленко, Т. А. Туренко ; под ред. Т. Д. Бурменко. - М., 2007. - 321, [1] с. : ил., табл.
3. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для вузов: пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - М., 2002. - 1063 с.
4. МакДональд М. Сфера услуг : полное пошаговое руководство по маркетинговому планированию / М. Мак-Дональд, Э. Пэйн ; [пер. с англ. А. Н. Назайкина ; под ред. С. М. Кировой]. - М., 2009. - 445 с. : ил., табл.. - На обл. в подзаг.: Консалтинг, индустрия развлечений, ресторанный бизнес, гостиничный бизнес, банки, туристический бизнес, пассажирские перевозки, услуги в сфере IT, индустрия красоты и здоровья.
5. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М., 2010. - 491, [2] с. : ил., табл.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>

5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141

2. Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Office

2 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Наглядное представление лекционного материала

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Сервисная деятельность приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	з2. знать основные этапы сервисного обслуживания	Планирование сервисной деятельности	РГЗ, разделы 2, 3	Экзамен, вопросы 26, 27, 28
ОПК.2	з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности Ценность услуги	РГЗ, раздел 1	Экзамен, вопросы 1, 4, 5, 6.
ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов Качество услуг Планирование сервисной деятельности Поведение потребителей и процесс принятия ими решений Разработка и создание новых услуг Сервисные технологии и формы обслуживания Теория организации обслуживания	РГЗ, разделы 2, 3	Экзамен, вопросы 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28
ПК.11/СР готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	у4. уметь формировать контактную зону	Организация обслуживания клиентов и контактная зона Теория организации обслуживания	РГЗ, раздел 3	Экзамен, вопросы 10, 11, 12, 13
ПК.12/СР готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	Качество услуг Специфика услуг как товара Стратегические направления и конкурентоспособность Ценность услуги	РГЗ, разделы 2, 3	Экзамен, вопросы 2, 3, 4, 5, 6, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
ПК.3/НИ готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта	у2. уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом	Качество услуг Разработка и создание новых услуг Стратегические направления и конкурентоспособность Ценность услуги	РГЗ, разделы 1, 2, 3	Экзамен, вопросы 4, 5, 6, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28

в сервисной деятельности				
--------------------------	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 3 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ОПК.3, ПК.11/СР, ПК.12/СР, ПК.3/НИ.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 3 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2, ОПК.3, ПК.11/СР, ПК.12/СР, ПК.3/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт экзамена

по дисциплине «Сервисная деятельность», 3 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов с 1 по 14, второй вопрос из диапазона вопросов с 15 по 28 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № 5

к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Характеристики услуг как товара.
2. Методы предоставления услуг. Формы обслуживания.

Утверждаю: зав. кафедрой МиС _____ М.Е. Цой

(подпись)

(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, не отвечает ни на один из вопросов билета, оценка составляет *10 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, допускает неточности, в полной мере отвечает только на один вопрос билета, оценка составляет *20 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, отвечает на два вопроса с небольшими неточностями, оценка составляет *30 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения,

способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, отлично отвечает на два вопроса билета и дополнительные вопросы, оценка составляет *40 баллов*.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Понятия «услуга» и «сервисная деятельность». Функции сферы услуг.
2. Специфические характеристики услуг как товара.
3. Классификация услуг. Матричные подходы к классификации услуг.
4. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем.
5. Модель ценности услуги Зейтамля.
6. Факторы, влияющие на общую ценность услуги.
7. Факторы, формирующие стиль жизни потребителя.
8. Процесс принятия решения потребителем.
9. Специфические аспекты покупки услуг. Континуум оценки потребителем товаров и услуг.
10. Модель Д. Ратмела. Базовая модель организации сферы услуг «servuction».
11. Комплекс маркетинга «7Р». Модель маркетинга услуг Ф. Котлера.
12. Процесс обслуживания клиентов. Особенности высококонтактного обслуживания.
13. Контактная зона.
14. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
15. Сервисные технологии и формы обслуживания.
16. Понятие качества, свойства и параметры качества услуг.
17. Формирование оценки качества услуги со стороны потребителя.
18. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена.
19. Показатели качества услуги. Модель качества услуг К. Гронруза.
20. Критерии качества услуги, которые воспринимаются потребителем.
21. Модель качества услуги, основанная на разрыве (GAP-модель).
22. Модель комплексной оценки качества обслуживания SERVQUAL.
23. Уровни ожиданий потребителей. Зона толерантности.
24. Понятие и виды комфорта.
25. Категории новой продукции. Причины создания новых услуг.
26. Принципы разработки и создания услуг.
27. Процесс разработки услуги.
28. Сервисный план. Структурная схема сервисного процесса.

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Сервисная деятельность», 3 семестр

1. Методика оценки

В процессе обучения каждый студент должен выполнить расчетно-графическую работу по дисциплине. Она охватывает различные аспекты теории и практики по данному учебному курсу. Расчетно-графическая работа должна отражать степень квалификации студентов, их знание отечественной и зарубежной литературы, а также умение последовательно и четко излагать ход исследования и полученные результаты.

Цель РГР – адаптировать теоретические знания студентов к практике сервисной деятельности в организациях сервиса и туризма посредством изучения и оценки уровня сервиса и разработки мероприятий по повышению его качества.

Обязательные структурные части РГЗ.

1. Характеристика выбранного вида деятельности (в соответствии с выбранной темой работы)

Необходимо выбрать для исследования какую-либо сферу социально-культурного сервиса или туризма (перечень см. ниже) и проанализировать предприятия, оказывающие данные услуги по следующим параметрам: сущность услуги, ее специфика и содержание, формы обслуживания, количество организаций данной сферы деятельности, характеристика рынка, территориальное расположение, ассортимент, уровень цен, известность, маркетинговая активность.

2. Анализ сервисной деятельности выбранных предприятий

Затем необходимо выбрать для анализа 3 предприятия, которые должны быть схожи по основным характеристикам: ассортимент предлагаемых услуг, уровень цен, месторасположение и др. (информацию можно найти в Интернете либо из других источников).

Дать характеристику процесса обслуживания для выбранных организаций, выделив позитивные и негативные моменты. Описать взаимодействие с клиентами по телефону и в контактной зоне. Если выбрана сфера предприятий, услугами которых вы не пользуетесь, оцените их консультационные услуги.

По мере описания сервисной деятельности по каждому из предприятий должны быть раскрыты следующие вопросы (по аналогии с отчетом по учебно-ознакомительной практике):

1. Наименование организации, юридический адрес, вид деятельности, специализация.
2. Характеристика веб-сайта организации: основные разделы, их содержание, удобство пользования для клиента, дизайн, качество фото, быстрота загрузки информации и т. д.
3. Основные и дополнительные услуги организации.
4. Цены на услуги и существующие ценовые акции.
5. Способы продвижения услуг организации.
6. Местоположение, внешний и внутренний дизайн помещения.
7. Культура общения персонала, внешний вид работников.

3. Оценка качества услуг организаций-конкурентов

Следует провести сравнительный анализ сервисной деятельности выбранных предприятий.

1. Необходимо провести анализ структуры и содержания сайтов компаний-конкурентов. Информацию представить в таблице 1.

Таблица 1 – Характеристика структуры и содержания сайтов сервисных организаций

Показатели	Характеристика сайта		
	Организация 1	Организация 2	Организация 3
1. Полнота информации			
2. Легкость поиска			
3. Своевременность обновления			
4. Качество фото			
5. Быстрота загрузки информации			
... и т. д.			

2. Определить перечень показателей для оценки качества обслуживания (5-7).

3. Провести мини-опрос сокурсников (20 чел.) с целью определения веса каждого показателя. Информацию оформить в таблице 2.

Таблица 2 – Информация о весе каждого показателя для оценки уровня качества обслуживания

Показатель	Веса показателей респондентов														Среднее значение
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...	...	20		
1. Атмосфера и уют															
2. Чистота помещения															
3. Внешний вид персонала															
4.															
5.															
6.															
7.															
Общий вес	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

4. Посетить все сравниваемые объекты и методом «таинственный покупатель» дать оценку уровню обслуживания по десятибалльной шкале. Учитывая вес каждого показателя (п. 3) определить значение каждого показателя. Результаты представить в виде таблицы 3.

Таблица 3 – Оценка уровня качества обслуживания сервисных организаций

Показатель	Вес показателя	Оценка					
		Организация 1		Организация 2		Организация 3	
		балл	оценка	балл	оценка	балл	оценка
1. Атмосфера и уют	0,2	10	2				
2.							
3.							
... и т. д.							
Итоговая оценка	1						

5. Результаты оценки представить в виде спайдер-диаграммы (в Excel – лепестковая диаграмма), на которой будут отражены значения параметров оценки уровня обслуживания для всех анализируемых организаций (рис. 1).

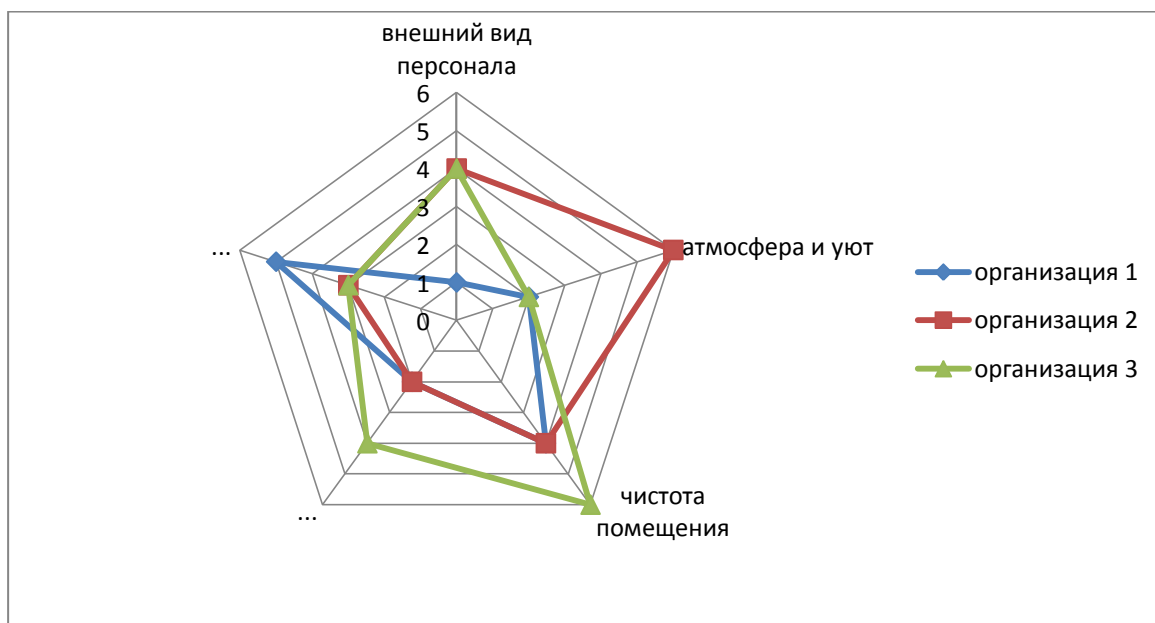


Рисунок 1 – Оценка уровня качества обслуживания сервисных организаций

6. Выявить сильные и слабые стороны в уровне обслуживания для каждой организации. Результаты можно представить в виде текста или таблицы.

7. Разработать рекомендации по улучшению качества обслуживания для каждой сервисной организации.

Приветствуется авторская оценка вышеизложенного и рекомендации практического применения собранного материала, а именно, какие недостатки в обслуживании и каким образом можно устранить. Стоить акцентировать внимание не только на отрицательных моментах, но и выделить положительные аспекты обслуживания, которые являются важными и интересными.

Оформление РГР

Работа оформляется в соответствии со стандартными требованиями:

Текст на одной стороне листа формата А4, шрифт Times New Roman, 14, полуторный интервал, поля: верхнее, нижнее – 2 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см, нумерация страниц в правом верхнем углу, титульный лист не нумеруется, но считается. Заголовки – жирным шрифтом.

Обязательно наличие «красной строки» и отсутствие интервалов между абзацами!!!

Список использованных источников (посещение, наблюдение, беседа, брошюры, литература, периодика, Интернет) должен быть оформлен в соответствии с ГОСТ. В тексте обязательно должны содержаться ссылки на источники. В приложении (при необходимости) могут быть представлены рекламные буклеты, визитки, фотографии вывесок, страницы сайтов и т. п. анализируемых предприятий.

Активно используйте представление материала в графической и табличной формах, в виде списков. Все рисунки, графики, диаграммы, схемы подписываются внизу посередине «Рисунок 1 – Название». Таблицы подписываются сверху слева «Таблица 2 – Название». Нумерация по тексту сквозная отдельно для таблиц и для рисунков, в тексте перед ними обязательно должны быть ссылки, вроде «..., что отражено в таблице 1», «...

как показано на рисунке 3», «... о чем говорят результаты проведенного анализа (табл. 2)». Если в работе есть приложения, на них также нужно ссылаться в тексте – «Отсутствие корпоративного стиля подтверждается отсутствием единообразия в оформлении документов, визиток фирмы, ее вывески и внутреннего убранства офиса (приложения 3-5)».

Работу настоятельно рекомендуется представлять в папке-скоросшивателе.

Защита РГР осуществляется на заключительных семинарских занятиях. Студенты публично представляют результаты анализа сервисной деятельности предприятий сферы услуг в форме «круглого стола», на котором проходит подведение общих итогов, выявление тенденций развития отдельных сегментов сервисных организаций и выработка рекомендаций по улучшению качества сервисной деятельности.

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГР, отсутствует анализ объекта, структура и оформление работы не соответствует требованиям, оценка составляет **10** баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если студент решил почти все поставленные задачи, на формальном уровне, оценка составляет **15** баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если студент решил все поставленные задачи, однако имеются недочеты в содержании и/или оформлении работы, оценка составляет **20** баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если студент решил все поставленные задачи, работа хорошо структурирована и оформлена, студент отлично ориентируется в материале, оценка составляет **30** баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем РГЗ(Р)

1. Анализ сервисной деятельности туристских фирм
2. Анализ сервисной деятельности туристских баз
3. Анализ сервисной деятельности организаций экскурсионного обслуживания
4. Анализ сервисной деятельности гостиничных комплексов
5. Анализ сервисной деятельности мини-гостиниц
6. Анализ сервисной деятельности хостелов
7. Анализ сервисной деятельности санаториев и пансионатов
8. Анализ сервисной деятельности досуговых центров
9. Анализ сервисной деятельности ночных клубов
10. Анализ сервисной деятельности парков развлечений
11. Анализ сервисной деятельности кинотеатров
12. Анализ сервисной деятельности театров
13. Анализ сервисной деятельности коммерческих выставок
14. Анализ сервисной деятельности музеев
15. Анализ сервисной деятельности библиотек
16. Анализ сервисной деятельности антикафе
17. Анализ сервисной деятельности предприятий по организации квестов
18. Анализ сервисной деятельности бильярдных клубов
19. Анализ сервисной деятельности боулинг-центров
20. Анализ сервисной деятельности скейт-парков
21. Анализ сервисной деятельности фотостудий
22. Анализ сервисной деятельности фитнес-центров
23. Анализ сервисной деятельности аквапарков

Правила аттестации студентов по учебной дисциплине «Сервисная деятельность»

Для оценки достижений студентов в ходе изучения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система. Суммарный рейтинг студента в баллах за семестр складывается из оценки его деятельности в течение семестра (текущая аттестация) и оценки, полученной на экзамене (итоговая аттестация), в соотношении 60:40. Максимальный балл проставляется за качественное и своевременное выполнение работ и требований к ним по всем видам деятельности студентов.

Оценка деятельности студентов в течение семестра

В период промежуточной аттестации предусмотрена оценка 3 видов учебной деятельности студентов: аудиторные занятия, контрольные работы и самостоятельная работа.

Оценка работы студентов во время аудиторных занятий

Регулярное посещение и качественная работа во время теоретических (лекционных) и практических (семинарских) занятий учебного курса является рекомендуемым видом работы для каждого студента.

Средством косвенного контроля за качеством работы студента во время теоретических (лекционных) занятий может служить проверка их посещаемости и наличия и полноты конспектов лекций.

Работа на семинарских занятиях оценивается по содержательности и активности работы студента. Максимально – 10 баллов.

Если в течение семестра студент не был готов более чем к трем занятиям или не посетил более трех занятий без уважительной причины, итоговая оценка за его работу в семестре может быть снижена на 5 баллов.

Выполнение контрольных работ

В ходе изучения дисциплины запланировано проведение двух контрольных работ в виде тестов, выполняемых на 7 и 12 неделях. Максимально возможная оценка за тест – 10 баллов. В случае неявки на контрольную работу без уважительной причины тест оценивается исходя из 5 баллов, после выполнения его студентом на консультации.

Оценка самостоятельной работы студентов

По учебному плану данной дисциплины предусмотрено выполнение студентом расчетно-графической работы (РГР). Срок сдачи РГР на проверку определяется в соответствии с календарным планом занятий. В случае качественного выполнения задания, оформления работы согласно предъявляемым требованиям, а также последующей успешной защиты, при сдаче работы в срок студент может получить 30 баллов. При досрочной сдаче РГР оценка повышается, а при сдаче позже установленного срока – снижается в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1

Время сдачи РГР	за неделю до установленного срока	в срок (в течение недели)	позже срока
Оценка в баллах	35	30	– 1 балл в день

Если студент сдает на проверку не свою работу, то есть имеют место явные признаки плагиата, полученный балл за РГР обнуляется независимо от результатов ее защиты. РГР студент защищает перед группой на семинарском занятии или на индивидуальной консультации.

Таким образом, результаты деятельности студента в течение семестра могут быть определены по таблице 2, отражающей все виды работ, оцениваемых в рамках текущей аттестации.

Таблица 2

Вид учебной работы	Максимальный рейтинг, баллы
Работа на семинарском занятии:	
– активная (реплики, ответы на вопросы преподавателя, развернутое сообщение или доклад)	10
– пассивная (присутствие)	5
Контрольная работа №1	10
Контрольная работа №2	10
Итого за работу в семестре	30
Расчетно-графическая работа	30
Итоги промежуточной аттестации	60

Итоговая аттестация

Условие допуска к экзамену: студент должен набрать не менее 30 баллов за все виды текущей учебной деятельности в семестре и иметь положительно оцененную расчетно-графическую работу (минимум 15 баллов), чтобы быть допущенным к сдаче экзамена по изучаемой дисциплине.

Итоговая аттестация проходит в устной форме. Студенту предлагается ответить на два теоретических вопроса, указанных в экзаменационном билете. Ответ на каждый вопрос оценивается исходя из 20 баллов. Оценка за ответ на экзамене складывается с баллами промежуточной аттестации, и студенту выставляется итоговая оценка по учебной дисциплине исходя из

полученного суммарного рейтинга (табл. 3). При повторной сдаче баллы за экзамен не ставятся.

Таблица 3

Вид учебной работы	Максимальный рейтинг, баллы
Итоги промежуточной аттестации	60
Экзамен	40
Суммарный рейтинг по дисциплине	100

Порядок определения оценки студента по дисциплине соответствует 15-уровневой шкале оценок ECTS (табл. 4), определенной в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки достижений студентов НГТУ» от 02.07.2009 г.

Таблица 4

Оценка по 4-уровневой шкале	Оценка ECTS	Диапазон баллов рейтинга
Отлично	A+	98–100
	A	93–97
	A–	90–92
	B+	87–89
Хорошо	B	83–86
	B–	80–82
	C+	77–79
	C	73–76
Удовлетворительно	C–	70–73
	D+	67–69
	D	63–66
	D–	60–62
	E	50–59
Неудовлетворительно	FX	25–49
	F	0–24