

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Аксенов Сергей Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.02.2016 09:15
Идентификатор ключа:
159e22ec4edaa8a694913d5c08c0b6671130587da9e1acf845343ffaf5ad101e

Министерство образования и науки Российской Федерации
Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Региональный финансово-экономический институт»

Кафедра маркетинга



Утверждаю
Декан экономического факультета
Ю.И. Петренко
« 12 » февраля 2016 г.

Рабочая программа дисциплины «СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА»

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**
Профиль **Управление человеческими ресурсами**
Квалификация **Бакалавр**

Факультет **экономический**
Очная и заочная формы обучения



Курск 2016

Рецензенты:

Шатохин Михаил Викторович, д.э.н., профессор кафедры бухгалтерского учета, анализа и аудита;

Паршина Алла Петровна, к.э.н., доцент кафедры менеджмента.

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.1 «Сервисная политика» [Текст] / сост. Ю.Н. Черкашина; Региональный финансово-экономический институт. – Курск, 2016. – 31 с.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г., № 7, с учетом профиля «Управление человеческим ресурсами».

Рабочая программа предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление человеческими ресурсами».

« 12 » февраля 2016 г.

Составитель:



Черкашина Юлия Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры маркетинга.

© Ю.Н. Черкашина, 2016

© Региональный финансово-экономический институт, 2016

**Лист согласования рабочей программы
дисциплины «Сервисная политика»**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль Управление человеческими ресурсами
Квалификация Бакалавр

Факультет экономический
Очная и заочная формы обучения

2015/2016 учебный год


Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетинга, протокол № 7 от «12» февраля 2016 г.


И.о. заведующего кафедрой  И.А. Мордовина

Составитель:  Ю.Н. Черкашина


Согласовано:

Начальник УМУ  Ю.В. Кунина, « 12 » февраля 2016 г.

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки  О.Н. Новикова, « 12 » февраля 2016 г.

Председатель методической комиссии по профилю  Е.И. Черников « 12 » февраля 2016 г.

**Изменения в рабочей программе
дисциплины «Сервисная политика»
на 2016 – 2017 уч. год**

Утверждаю
Декан экономического факультета
 Ю.И. Петренко
«29» августа 2016 г.

Рабочая программа утверждена без изменений.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» августа 2016 г.


Зав. кафедрой  М.Г.Сергеева

Согласовано:


Начальник УМУ

 Ю.В. Кунина, «29» августа 2016 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 Е.И. Черников, «29» августа 2016 г.

**Изменения в рабочей программе
дисциплины «Сервисная политика»
на 2017 – 2018 уч. год**

Утверждаю
Декан экономического факультета
 Ю.И. Петренко
«28» августа 2017 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:
1) внесены изменения в список основной литературы

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «28» августа 2017 г.


Зав. кафедрой  _____ М.Г.Сергеева

Согласовано:

Начальник УМУ

 _____ Ю.В. Кунина, «28» августа 2017 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 _____ Е.И. Черников, «28» августа 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
1. Цель и задачи изучения дисциплины	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	6
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	7
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	19
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	22
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.....	25
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	26
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	30
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	31

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Сервисная политика» является изучение основных тенденций в развитии отечественной и мировой сферы услуг, ознакомление студентов с особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, с перспективами развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачи изучения дисциплины - помочь студентам:

- понимать и уметь объяснить роль сервиса в человеческой жизнедеятельности, иметь представление о способах приобретения, хранения и передачи социального опыта, основных ценностях культуры;
- уметь оценивать достижения культуры сервиса, самостоятельно анализировать теоретические концепции и взгляды, содействовать становлению профессионального мышления.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих общекультурных и профессиональных *компетенций*:

- владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ОПК-6);
- способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли (ПК-9).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- структуру сервисной деятельности (З-1);
- основные подходы к исследованию сервиса в XX в. (З-2);
- место и роль сервисной деятельности в экономике России и европейских стран (З-3);
- особенности модернизационных процессов в современном сервисе (З-4);

- специфику процессов глобализации и проблему сохранения этнической культуры в сервисной сфере (З-5);

Уметь:

- применять формы и методы воздействия на покупателя с помощью сервиса (У-1);

- разрабатывать процедуры организации сервиса (У-2);

- давать качественную характеристику сервисной политики предприятия (У-3);

Владеть:

- понятийно-категориальным аппаратом теории и практики сервиса (В-1);

- инструментарием сервисной политики (В-2).

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина включена в дисциплины по выбору вариативной части ОПОП ВО.

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Сервисная политика», относятся знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения таких учебных дисциплин, как «Основы предпринимательства», «История управленческой мысли».

Изучение данной дисциплины является основой для последующего изучения «Основы менеджмента», «Маркетинг», «Интернет-маркетинг»; компетенции, освоенные в ходе изучения дисциплины, потребуются в ходе прохождения практики.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Схема распределения учебного времени по видам учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины при очной форме обучения – 2 зачетные единицы (72 академических часа)

Общая трудоемкость дисциплины при заочной форме обучения – 2 зачетные единицы (72 академических часа)

Схема распределения учебного времени

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	2 семестр	Всего
Общая трудоемкость	72	72
Аудиторная работа	36	36
в том числе:		
лекции	16	16
практические занятия	20	20
Самостоятельная работа	36	36
Промежуточная аттестация (зачет)	+	+

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	1 курс	Всего
Общая трудоемкость	72	72
Аудиторная работа	4	4
в том числе:		
лекции	2	2
практические занятия	2	2
Самостоятельная работа	64	64
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4

Тематический план
Очная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоемкость, час	В том числе аудиторных			Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
1	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	4	2	1	1	2	
2	Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.	4	2	1	1	2	
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.	4	2	1	1	2	
4	Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.	4	2	1	1	2	
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики.	6	4	2	2	2	
6	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.	8	4	2	2	4	
7	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	7	3	1	2	4	
8	Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.	5	3	1	2	2	
9	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.	7	3	1	2	4	
10	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.	7	3	1	2	4	
11	Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.	8	4	2	2	4	
12	Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.	8	4	2	2	4	
	Промежуточная аттестация (зачет)						+
	Итого	72	36	16	20	36	+

Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоемкость, час	В том числе аудиторных			Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
1	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	4				4	
2	Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.	4				4	
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.	4				4	
4	Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.	4				4	
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики.	6				6	
6	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.	10	4	2	2	6	
7	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	6				6	
8	Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.	6				6	
9	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.	6				6	
10	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.	6				6	
11	Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.	6				6	
12	Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.	6				6	
	Промежуточная аттестация (зачет)	4					4
	Итого	72	4	2	2	64	4

Структура и содержание дисциплины

Тема 1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.

Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических обществах; зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира; услуги в средневековом обществе Западной Европы

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 7, 20

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3, З-5.

Тема 2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

Влияние индустриального производства на сервисную деятельность; сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа; сервисная деятельность в развивающихся странах.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 5, 7, 20.

Интернет-ресурс: 1, 3, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-5.

Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России; роль государственных механизмов в развитии услуг; отечественные услуги: от традиционных форм к современным; уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 6, 7, 13, 18, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3; У-1, У-2.

Тема 4. Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности; подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления»; теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 18, 20, 21.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Тема 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики; сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 8, 9, 10, 17.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Тема 6. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов; государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций; сервисная деятельность в структуре социальных отношений; сервисная деятельность как часть культуры

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 2, 5, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 22.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

Тема 7. Современный сервис: расширение пространства взаимодействия производителей и потребителей услуг.

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии; интенсификация международного обмена услугами; экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа; особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 2, 4, 5, 7, 9, 12, 15, 18, 19, 22.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

Тема 8. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой; особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг; жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности; процесс обслуживания потребителей; формы обслуживания и показатель затрат времени.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 7, 9, 13, 15.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-3; В-1, В-2.

Тема 9. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса; управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания; культура сервиса; этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 2, 6, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.
Образовательные результаты: З-4, З-5; У-2, У-3.

Тема 10. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.

Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России; сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах; индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 2, 5, 8, 12, 14, 15, 16, 19, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-4; У-1, У-3.

Тема 11. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.

Особенности общего управления сервисным предприятием; организационная структура сервисного предприятия; производственный менеджмент.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 4, 7, 9, 10, 18, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; У-1, У-2, У-3; В-1, В-2.

Тема 12. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии; менеджмент персонала; взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 7, 10.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; В-1, В-2.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема 1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.

Содержание работы: Проследить дифференциацию занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических обществах, зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира, в средневековом обществе Западной Европы

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 7, 20

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-3, 3-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

Тема 2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

Содержание работы: Изучить влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Проанализировать сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа, в развивающихся странах.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 5, 7, 20.

Интернет-ресурс: 1, 3, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-2, 3-3, 3-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.

Содержание работы: Выявить объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Определить роль государственных механизмов в развитии услуг. Проследить тенденции развития отечественных услуг: от традиционных форм к современным. Сопоставить уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 6, 7, 13, 18, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3; У-1, У-2.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

Тема 4. Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.

Содержание работы: Выявить и проанализировать методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Выработать подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Рассмотреть теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 18, 20, 21.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, доклад.

Тема 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Содержание работы: Изучить экономическую сущность сервисной деятельности. Проанализировать сервисную деятельность в структуре хозяйственной практики. Рассмотреть сервисную деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 8, 9, 10, 17.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

Тема 6. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.

Содержание работы: Выявить зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Рассмотреть механизмы государственно-правового регулирования сервисной деятельности и выполнения государством сервисных функций. Определить сервисную деятельность в структуре социальных отношений, сервисная деятельность – как часть культуры.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 2, 5, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 22.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, коллоквиум.

Тема 7. Современный сервис: расширение пространства взаимодействия производителей и потребителей услуг.

Содержание работы: Выявить изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Идентифицировать интенсификацию международного обмена услугами, экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа; особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 2, 4, 5, 7, 9, 12, 15, 18, 19, 22.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, ролевые игры, контрольная работа, кейс-измерители.

Тема 8. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.

Содержание работы: Рассмотреть сервисную деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Выявить особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Проследить жизненный цикл услуги и учет

его особенностей в предпринимательской деятельности. Проанализировать процесс обслуживания потребителей. Классифицировать формы обслуживания и показатель затрат времени.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 7, 9, 13, 15.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-3; В-1, В-2.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, эссе, презентация.

Тема 9. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.

Содержание работы: Выявить проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Рассмотреть вопросы управления качеством услуг, контроля стандартов и безопасности обслуживания, культуры сервиса, этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 2, 6, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-4, З-5; У-2, У-3.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, ролевые игры, контрольная работа, кейс-измерители.

Тема 10. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.

Содержание работы: Выявить особенности предпринимательства сферы услуг и специфику его размещения на территории России. Рассмотреть сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах. Идентифицировать индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 2, 5, 8, 12, 14, 15, 16, 19, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-4; У-1, У-3.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа.

Тема 11. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.

Содержание работы: Рассмотреть особенности общего управления сервисным предприятием. Изучить организационную структуру и особенности производственного менеджмента сервисного предприятия.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 4, 7, 9, 10, 18, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; У-1, У-2, У-3; В-1, В-2.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, презентация.

Тема 12. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.

Содержание работы: Рассмотреть целесообразность и эффективность использования основ социального менеджмента на сервисном предприятии. Изучить принципы менеджмента персонала и особенности взаимодействия с потребителями услуг как управленческую задачу.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 7, 10.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; В-1, В-2.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, тест.

Вопросы для самоконтроля по самостоятельно изученным темам

1. Сервисология и её связи с другими гуманитарными науками.
2. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
3. Предоставление услуги; этапы предоставления услуги.
4. Жизненный цикл услуги.
5. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
6. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
7. Идеальные и реальные услуги.
8. Платные, смешанные и социальные услуги.
9. Государственные и муниципальные платные услуги.
10. Наиболее востребованные в современной России услуги.
11. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху.
12. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.
13. Возникновение и развитие сервиса в России.
14. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
15. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
16. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
17. Формы обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
18. Контактная зона. Её оснащение. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.
19. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
20. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Книга жалоб и предложений.
21. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
22. Виды и исходы конфликтов.
23. Способы устранения конфликтов: использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта.

24. Краткая характеристика наиболее востребованных видов услуг: сфера гостиничных услуг; фитнес-услуги; сфера медицинских услуг (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

См. Приложение №1 к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Организация сервисной деятельности. Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» [Электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 102 с. (эл. ресурс Ibooks.ru)
2. Теория и практика организации сервиса: учебник [Электронный ресурс]; Региональный финансово-экономический инс-т. – Курск, 2015. – 172 с. (эл. ресурс lib.rfei.ru)
3. Теория и практика организации сервиса: практикум [Электронный ресурс]; Региональный финансово-экономический инс-т. – Курск, 2015. – 70 с. (эл. ресурс lib.rfei.ru)

Дополнительная литература

1. Аманжолова Д.А., Горлов В.Н., Багдасарян В.Э. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие – М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2007. – 384 стр.
2. Андрианов Д.Е. Особенности подготовки специалистов информационного направления в сфере сервиса и услуг /Д.Е.Андрианов //Образование в области сервиса и туризма: /Под общей ред. д.и.н. проф. А.А.Федулина, д.с.н. проф. Т.Н. Ананьевой. – М.: , 2008. – 111-112 с.
3. Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса. Учебник. – М.: "Академия", 2008. – 288 с.
4. Бринк И.Ю. Ресурсосбережение и проблемы развития образования в области сервиса /И.Ю. Бринк, Прокопенко Н.Н.//Образование в области сервиса и туризма:/Под общей ред. д.и.н. проф. А.А.Федулина, д.с.н. проф. Т.Н. Ананьевой. – М.: , 2008. – 102-104 с.
5. Горовиц Ж. Сервис-стратегия: управление, ориентированное на потребителя : пер. 2-го англ. изд. – М.: Дело и Сервис, 2007. – 288 с.
6. Давыдова, Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н.Ю. Давыдова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург: ОГУ, 2014. – 102 с.
7. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие / Л.М. Загорская. – Новосибирск: НГТУ, 2013. – 78 с. – ISBN 978-5-7782-2239-7

8. Каурова О.В., Малолетко А.Н. Особенности управленческого учета в сфере сервиса. Формирование и развитие сферы услуг.//Сервис. – М.: №4 т.2., 2008. – 98 с.
9. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.А. Казакевич. – СПб.: ИЦ "Интермедия", 2014. – 186 с. – ISBN 978-5-4383-0039-7
10. Крутик А.Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. – М.: Академия, 2007. – 224 с.
11. Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. – СПб : ИЦ "Интермедия", 2013. – 160 с. – ISBN 978-5-4383-0038-0
12. Морозов Н.С., Морозова М.А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник. – 4-е изд., стер. – М.: "Академия", 2009. – 288 с.
13. Нестеров А.В. Сервис и услуги: комплексный подход. – М.: ГУ ВШЭ, 2007. – 150 с.
14. Пашковская Т.И. Теоретические основы развития способностей к творческой деятельности у будущих специалистов сервиса /Т.И. Пашковская, Н.М. Савенко //Теоретич. и прикл. проблемы сервиса. №3(28)/, 2008. – 46-49 с.
15. Проблемы практического маркетинга и рекламы в сфере сервиса: Материалы Всерос. научно-практич. конфер., 15 марта, 2007./Под ред. Н.А. Платоновой. – М.: МГУС, 2007. – 230 с.
16. Прокопенко А.К. Повышение ресурса технических систем предприятий сервиса и объектов жилищно-коммунального хозяйства /А.К. Прокопенко //Теоретические и прикладные проблемы сервиса. Гл. ред. А.А. Федупин, № 1(22)/, 2007. – 59-67 с.
17. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. Уч. пособие. – М.: ЗАО Издательский дом "ПИТЕР", 2008. – 480 с.
18. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашков. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 252 с. – (Учебные издания для бакалавров). – ISBN 978-5-394-02090-2
19. Сучилин В.А. Методы повышения эффективности швейного оборудования предприятий сервиса: Монография/В.А. Сучилин, Г.В. Радиохина, Т.Н. Архипова. – М.: МГУС, 2007. – 227 с.

20. Таранова И.В. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: Агрус, 2013. – 296 с. – ISBN 978-5-9596-0863-7
21. Ткалич А.И. Консалтинговый сервис: Учебное пособие. – М: Альфа-М, 2007. – 207 с.
22. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме. Учеб. пособие. – М.: "Академия", 2008. – 416 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. Электронная библиотека Регионального финансово-экономического института
<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>
2. Бизнес-словарь
<http://www.businessvoc.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам
<http://window.edu.ru/>
4. Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»
<http://unecon.ru/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa>
5. Информационно-коммуникационные технологии в образовании – Федеральный образовательный портал
<http://www.ict.edu.ru/>
6. AUR административно-управленческий портал бизнес-портал
<http://www.aup.ru/>
7. ЭСМ – Федеральный образовательный портал Экономика. Социология. Менеджмент
<http://ecsocman.hse.ru/>
8. Юридическая литература – Федеральный правовой портал
<http://www.law.edu.ru/>
Библиотека экономической и управленческой литературы
<http://eur.ru/>
9. E-college. Обучение. Библиотека электронных учебных курсов
Интер-активные электронные учебники по учебным дисциплинам социально-экономического профиля
<http://www.e-college.ru/education/lib/abc.html>
10. eLIBRARY.RU - Научная электронная библиотека - это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 18 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 3200 российских научно-технических журналов, в том числе более 2000 журналов в открытом доступе
<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих бакалавру оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Известно, что в структуре учебного плана значительное время отводится на самостоятельное изучение дисциплины. В рабочих программах дисциплин размещается примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного освоения дисциплины бакалавр должен:

1. Прослушать курс лекций по дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях, включая решение задач.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Решить все примерные практические задания, рассчитанные на подготовку к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Повторить все задания, рассматриваемые в течение семестра.
3. Проверить свои знания с помощью тестовых заданий.

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции бакалавр должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Семинарские занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности бакалавров по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине бакалавр выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения бакалавров. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет

оценки выступавшим бакалаврами. В целях контроля подготовленности бакалавров и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару бакалавры имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем бакалавры вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Самостоятельная работа бакалавров – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы бакалавра – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы бакалавров по дисциплине является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками решения задач и теоретическим материалом по дисциплине. Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике.

В ходе практических занятий бакалавры под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение контрольной работы;
- 5) решение задач.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит бакалавру в полном объеме выполнить все требова-

ния преподавателя. Для получения более глубоких знаний бакалаврам рекомендуется изучать дополнительную литературу.

В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Контрольная работа подразумевает знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентированную на определение качества работы с конспектом лекций, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-экзамена, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний бакалавров.

Предпосылкой эффективности научно-исследовательской деятельности является знание бакалаврами лекционного материала, изучение рекомендуемых учебных пособий и нормативных документов, своевременная и качественная подготовка рефератов для заслушивания и обсуждения их на семинарских занятиях. При подготовке к защите доклада, презентации по итогам научно-исследовательской деятельности бакалаврам предлагается выполнить задания, подготовленные преподавателем по данной учебной дисциплине.

Подготовке и участие в ролевых играх является одним из наиболее эффективных способов усвоения студентами предлагаемой в рамках дисциплины информации, отработки и закрепления на практике полученных знаний. Участие в ролевой игре особенно требует внимательного отношения к групповой коммуникации, осознанию и выбору своей роли в группе, чувство ответственности за свой участок коллективной работы и свой вклад в достижение общей цели. Выработка навыков коллективной работы является одной из ключевых целей в ролевой игре.

При работе с кейсовыми заданиями студент получает возможность отработать и закрепить на практике изученный теоретический материал. При этом кейсовые задания, требуя от студента оценить и проанализировать некую уже имеющуюся проблему, ставят его в роль эксперта и подразумевают максимальную концентрацию творческих и аналитических способностей студента. Таким образом, при работе с кейсовыми заданиями от студента требуется максимальная креативность мышления, способность к самостоятельной и аргументированной оценке.

Задания в тестовой форме предполагают оперативный обзорный анализ усвоения бакалавром основных вопросов изученных тем и проводится, как правило, в завершение обучения. Подготовка к тестовым заданиям предполагает необходимость повторения всего изученного материала по дисциплине.

При подготовке к итоговому контролю необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

При осуществлении образовательного процесса используется ряд информационных технологий обеспечения дистанционного обучения, включающий, но не исчерпывающийся, технологиями онлайн и оффлайн распространения образовательной информации (почтовая рассылка печатных материалов и бланков тестирования или электронных версий образовательных материалов на физических носителях, либо интерактивный доступ к материалам через интернет, доступ к электронно-библиотечным системам института и сторонних поставщиков), технологиями взаимодействия студентов с преподавателем (видео-лекции и семинары, групповые и индивидуальные консультации через интернет, индивидуальные консультации по телефону), технологиями образовательного контроля (интерактивные онлайн тесты в интернет, оффлайн тесты с использованием персональных печатных бланков).

Для реализации указанных технологий используется набор программного обеспечения и информационных систем, включающий, но не ограничивающийся, следующим списком:

- 1) операционные системы Microsoft Windows (различных версий);
- 2) операционная система GNU/Linux;
- 3) свободный офисный пакет LibreOffice;
- 4) система управления процессом обучения «Lete e-Learning Suite» (собственная разработка);
- 5) система интерактивного онлайн тестирования (собственная разработка);
- 6) система телефонной поддержки и консультаций сотрудниками колл-центра «Центральная служба поддержки» (собственная разработка);
- 7) система онлайн видео конференций Adobe Connect;
- 8) электронно-библиотечная система «Айбукс»;
- 9) электронно-библиотечная система «Издательства «Лань»;
- 10) интернет-версия справочника «КонсультантПлюс»;
- 11) приложение для мобильных устройств «КонсультантПлюс: Студент»;
- 12) справочная правовая система «Гарант»;
- 13) иные ИСС.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

1. Аудиторная база (лекционная аудитория, аудитория для проведения практических занятий, виртуальные классные комнаты на портале РФЭИ)
2. Организационно-технические средства и аудиовизуальный фондовый материал, мультимедийное оборудование.
3. Комплекты видеофильмов, аудиокниг, CD-дисков по проблемам дисциплины.
4. Интернет.

СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ

Перечень компетенций

ОПК-6 – владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

ПК-9 – способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Этапы освоения ОПОП ВО	
	Название этапа	Семестр
ОПК-6	Начальный	2
ПК-9	Начальный	2

Формирование компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Формируемые компетенции	Технологии формирования компетенций	Оценочные средства	
				Показатели и критерии оценки формируемой компетенции (ЗУВ)	Средства оценивания*
1	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, Практические занятия, самостоятельная работа студента	3-3, 5	<i>Собеседование Контрольная работа Реферат</i>
2	Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 3, 5	<i>Собеседование Контрольная работа Реферат</i>
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 3 У-1, 2	<i>Собеседование Контрольная работа Реферат</i>
4	Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1, 2 У-1, 3 В-1	<i>Собеседование Контрольная работа Доклад</i>
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1, 2 У-1, 3 В-1	<i>Собеседование Контрольная работа Реферат</i>
6	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-3 В-1	<i>Собеседование Контрольная работа Коллоквиум</i>
7	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 4 У-1, 2 В-1, 3	<i>Собеседование, Ролевые игры Контрольная работа Кейс-измерители</i>
8	Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 4 У-1, 3 В-1, 2	<i>Собеседование, Контрольная работа Презентация</i>

9	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-4, 5 У-2, 3	<i>Собеседование, Ролевые игры Контрольная работа Кейс-измерители</i>
10	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 3, 4 У-1, 3	<i>Собеседование, Контрольная работа</i>
11	Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1, 2, 4 У-1, 2, 3 В-1, 2	<i>Собеседование Контрольная работа Презентация</i>
12	Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.	ОПК-6 ПК-9	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1, 2, 4 В-1, 2	<i>Собеседование Контрольная работа Тест</i>

* Преподаватель может по своему усмотрению вносить изменения в перечень приведенных в таблице средств оценивания, используя из имеющего в настоящем документе массива контрольно-практических заданий то, что считает наиболее подходящим к каждому конкретному занятию.

2. ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Показатели оценивания компетенций

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- структуру сервисной деятельности (З-1);
- основные подходы к исследованию сервиса в XX в. (З-2);
- место и роль сервисной деятельности в экономике России и европейских стран (З-3);
- особенности модернизационных процессов в современном сервисе (З-4);
- специфику процессов глобализации и проблему сохранения этнической культуры в сервисной сфере (З-5);

Уметь:

- применять формы и методы воздействия на покупателя с помощью сервиса (У-1);
- разрабатывать процедуры организации сервиса (У-2);
- давать качественную характеристику сервисной политики предприятия (У-3);

Владеть:

- понятийно-категориальным аппаратом теории и практики сервиса (В-1);
- инструментарием сервисной политики (В-2).

Критерии оценивания компетенций

Уровень	Знания	Умения	Владения
Минимальный	З-1, З-2, З-3, З-4	У-1	В-1
Базовый	З-1, З-2, З-3, З-4	У-1, У-2	В-1, В-2
Повышенный	З-1, З-2, З-3, З-4, З-5	У-1, У-2, У-3	В-1, В-2

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Комплект разноуровневых задач и заданий по дисциплине

Задание 1. Упражнение «Интонация»

Чтобы эффективно общаться с клиентами, необходимо хорошо владеть своей интонацией и уметь с ее помощью передавать различные оттенки чувств. Эмоциональная интонация позволяет обращаться непосредственно к потребностям клиента. Исследованиями установлено, что информация, переданная слушателю выразительным тоном, запоминается в полтора раза лучше. Выразительное интонационное чтение, например дикторов радио, вызывает у слушателей яркие образные представления. С помощью широты диапазона собственного голоса и психологических пауз, подчеркивающих значимые слова, говорящий оказывает сильное влияние на собеседника.

Задание группе

1. Произнесите фразу «Что Вы хотите мне сказать?» с какой-либо интонацией, слушатели должны определить, что вы при этом чувствуете или хотите выразить.
2. Произнесите фразу «Наша услуга одна из самых лучших» с различной интонацией: с раздражением, с сомнением, с равнодушием, с гордостью, с интересом, с восхищением, с напором, с пониманием. Слушатели должны определить, какая интонация вызывает большее желание сотрудничать.
3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания.

Задание 2. Упражнение «Вопросы»

Правильно поставленные вопросы позволяют получать нужную информацию и активно управлять ходом деловой беседы. Переформулируйте следующие закрытые вопросы сначала в открытые, потом в альтернативные: «Вы хотите заключить договор?», «Вам подходят наши условия?», «Я могу Вам чем-нибудь помочь?» и др.

Проработайте их, сочетая вопросы с приемами активного слушания, проанализируйте ситуации. Напишите список открытых и альтернативных вопросов, необходимых при совершении заказа.

Задание 3. Упражнение «Невербальное поведение»

Иногда важная для заключения сделки информация отражается в выражении лица, жестах и позах клиента. Эти средства невербального общения воздействуют и на клиента, помогая усилить значение слов работника сервиса.

Для того чтобы научиться эффективно использовать данный ресурс убеждения, необходимо тренироваться.

Задание группе

1. Попробуйте усилить с помощью жестов следующие фразы, которые вы произносите, общаясь с клиентом: «Наша фирма уверенно чувствует себя на рынке», «Наша забота – чтобы вы чувствовали себя комфортно», «Вы можете нам доверять», «Мы всегда готовы к сотрудничеству с вами». Понаблюдайте, какие жесты были использованы во время беседы.
2. Поговорите с собеседником 3 минуты. Сколько жестов и микродвижений вы уловили?

Задание 4. Коммуникативные задачи

1. Часто, получая какую-то услугу, клиент пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы клиента не «отпугнуть», не обидеть его? Предложите свои варианты.
2. Психологи обнаружили, что среди факторов, возбуждающих эмоции, первое место заняла музыка, второе – трогательные сцены из кинофильмов и литературных произведений. Музыкальная психотерапия чрезвычайно действенна для реактивных состояний. Где, в каких видах сервиса можно использовать применение музыки?
3. Хорошая репутация приобретается годами, а утратить ее можно мгновенно и зачастую из-за пустяка. В сервисе есть золотое правило: заботься о своих клиентах, а рынок позаботится о тебе. Что важно для репутации и что может ее уничтожить? Приведите примеры. Например, «Дженерал Моторс» однажды истратила 3,5 млн. долларов на одни только почтовые расходы, но пошла на это, чтобы предупредить 6,5 млн владельцев автомобилей о дефектах в креплении двигателей. Так создавалась профессиональная репутация производителя. Какие еще факты вам известны?

Тесты для самодиагностики навыков общения

Тест 1. Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации (тест К. Томаса)

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Он считает нужным

сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение. Затраты времени на выполнение теста – не более 15-20 мин.

Текст опросника

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов и другого человека, и моих собственных.
3. А. Обычно я стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б. Я дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и позицией другого человека.
- Б. Я отстаиваю свою позицию.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- Б. Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
- Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
- Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А. Зачастую я стремлюсь избежать споров.
- Б. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Улаживая ситуацию, я часто стремлюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

- Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. А. Я пытаюсь щадить чувства другого.
 Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.

Обработка результатов

Полученные в результате тестирования данные обрабатываются при помощи ключа, подсчитывается частота проявления каждого типа поведения. Количество баллов, набранных по каждой шкале, дает представление о выраженности тенденций в проявлении соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Наличие близких оценок по всем 5 шкалам может свидетельствовать о поведенческой гибкости испытуемого.

Ключ опросника

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	2	3	4	5	6
1.				А	Б
2.		Б	А		

1	2	3	4	5	6
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.	Б				А

17.	А			Б	
18.			Б		А
19.		А		Б	
20.		А	Б		
21.		Б			А
22.	Б		А		
23.		А		Б	
24.			Б		А
25.	А				Б
26.		Б	А		
27.				А	Б
28.	А	Б			
29.			А	Б	
30.		Б			А

Таким образом, можно выбирать определенную стратегию поведения в конфликте, которая рассматривается как ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения, поддержание определенных правил. В данной концепции выделяется пять стратегий поведения в зависимости от ориентации конфликтующих (на себя – напористость или на других – кооперативность).

1. *Стратегия соперничества.* Данная стратегия предполагает стремление удовлетворить только свой интерес, не принимая в расчет интересов партнера.

2. *Стратегия сотрудничества.* Она отличается стремлением достигнуть максимально возможного удовлетворения и своих интересов и интересов партнера. Сотрудничество привлекательно прочностью разрешения проблемы, партнерским характером отношений в его ходе. Это единственный способ выхода из конфликта, который позволяет одновременно достичь искомого результата и не нарушить отношения между партнерами. Успешное сотрудничество способствует улучшению отношений и желанию продолжать взаимодействие в будущем.

3. *Стратегия компромисса.* Это удовлетворение интересов каждой из сторон лишь наполовину, причем данная стратегия предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для оппонентов.

4. *Стратегия избегания или ухода.* Такая стратегия означает, что человек игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что ее не существует, и не предпринимает никаких шагов по ее разрешению или изменению.

5. *Стратегия приспособления или уступка.* Это демонстрация приспособления к оппоненту вплоть до полной капитуляции перед его требованиями.

Тест 2. «Умеете ли вы влиять на других»

Чтобы проверить, умеете ли вы влиять на других людей, ответьте на следующие вопросы теста, используя слова «да» или «нет».

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Немедленно ли вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к своей особе?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться в своем деле выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли вы менять обстановку или переставлять мебель?
11. Любите ли вы новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник в чем-то не прав?

Обработка результатов. За каждое совпадение ваших ответов с ключом запишите себе по 5 баллов. Ответ «да» – вопросы 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13; ответ «нет» – вопросы 2, 8, 9.

Интерпретация

30 и менее баллов. Хотя вы часто бываете правы, вам не удается убедить в этом окружающих. Вы считаете, что жизнь должна быть подчинена строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам и ход ее должен быть предсказуемым. Вы не любите ничего делать через силу. Вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели, а часто оказываясь и неправильно понятым.

От 35 до 65 баллов. Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели

поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Он должен что-то делать, чтобы люди лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать окружающих в своей правоте. Однако вам надо быть осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной.

Тест 3. Тест общей направленности личности

Тест выявляет некоторые устойчивые тенденции личности: общую и творческую активность, стремление к общению, обеспечению комфорта, социального статуса и пр.

Выскажите свое отношение к 14 утверждениям по каждому из 8 вариантов ответов (а, б, в, г, д, е, ж, з), поставив в соответствующих клетках регистрационного бланка одну из следующих оценок каждого утверждения: «+» – «согласен с этим», «=» – «когда как», «-» – «нет, не согласен», «?» – «не знаю». На всю работу отводится не более 20 минут.

Обработка результатов

Ответы испытуемого переводятся в баллы: «+» – 2 балла, «=» – 1 балл, «-» или «?» – 0 баллов. Баллы суммируются по следующим шкалам: «жизнеобеспечение» (Ж), «комфорт» (К), «социальный статус» (С), «общение» (О), «общая активность» (Д), «творческая активность» (ДР), «социальная полезность» (ОД).

Ключ к шкалам

К шкале «жизнеобеспечение» (Ж) относятся ответы по следующим позициям опросника:

1а, б; 2а; 3а; 4е; 5а; 6з; 8а; 10д; 11а; 12а.

К шкале «комфорт» (К):

2б,в; 3б; 4з; 5б,в; 7а; 9а; 11б, в; 12в.

К шкале «социальный статус» (С):

1е; 2г; 7в, г; 8в,з; 9в, г, е; Юг; 11д; 12д, е.

К шкале «общение» (О):

1в; 2д; 3в; 4б; 7б, з; 8б,г; 9д, з; 10а; 11г; 12в.

К шкале «общая активность» (Д):

1г, з; 4а, г; 5з; 6а, б, г; 7д; 9б; 10в; 12з.

К шкале «творческая активность» (ДР):

1ж, з; 2е, ж; 3ж; 4д; 5д, е; 6е; 7е, ж; 8д, ж; 10ж; 11з; 12г.

К шкале «социальная полезность» (ОД):

1д; 2з; 3г, д; 4в, ж; 6ж; 8е, 9ж; 10б, е; 11е, ж; 12ж.

Сумма баллов по шкалам Ж, К, С, О характеризует общежитейскую направленность; сумма баллов по шкалам Д, ДР, ОД характеризует «рабочую» направленность личности.

Если у вас наиболее высокие баллы по шкалам Д, ДР, ОД, то выражен «рабочий» мотивационный профиль личности, если у вас наиболее высокие баллы по шкалам Ж, К, С, О, это свидетельствует о выраженности общежитейского профиля.

Бланк для ответов

Дата _____ Возраст _____

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
а														
б														
в														
г														
д														
е														
ж														
з														

Вопросы

1. В своем поведении в жизни нужно придерживаться следующих принципов:

- а) «время – деньги», нужно стремиться их больше заработать;
- б) «главное – здоровье», нужно беречь себя и свои нервы;
- в) свободное время нужно проводить с друзьями;
- г) свободное время нужно отдавать семье;
- д) нужно делать добро, даже если это дорого обходится;
- е) нужно делать все возможное, чтобы завоевать место под солнцем и превосходить других;
- ж) нужно приобретать больше знаний, разбираться в искусстве, чтобы понять причины и сущность того, что происходит вокруг;
- з) нужно стремиться открыть что-то новое, создать, приобрести, добиться успехов в искусстве.

2. В своем поведении на работе нужно следовать таким принципам:

- а) работа – это вынужденная жизненная необходимость;

- б) главное – не допускать конфликтов;
- в) нужно стремиться обеспечить себя спокойными удобными условиями;
- г) нужно активно стремиться к продвижению по службе;
- д) главное – завоевать авторитет и признание;
- е) нужно постоянно совершенствоваться в своем деле и сверх обязательных требований работы;
- ж) в своей работе всегда можно найти интересное, то, что может увлечь;
- з) нужно не только увлечься самому, но и увлечь работой других.

3. Среди моих дел в свободное от работы время большое место занимают следующие:

- а) текущие, домашние;
- б) отдых, развлечения;
- в) встречи с друзьями;
- г) общественные дела;
- д) занятия с детьми;
- е) учеба, чтение необходимой для работы литературы;
- ж) хобби;
- з) подрабатывание денег.

4. Среди моих рабочих дел много места занимают следующие:

- а) деловое общение (переговоры, выступления, обсуждения и пр.);
- б) личное общение (на темы, не связанные с работой).
- в) общественная работа;
- г) учеба, повышение квалификации, получение новой информации;
- д) работа творческого характера;
- е) работа, непосредственно влияющая на заработок (сдельная, дополнительная);
- ж) работа, связанная с ответственностью перед другими;
- з) свободное время, отдых, перекуры.

5. Если бы мне добавили дополнительный выходной день, я бы, скорее всего, потратил его на то, чтобы:

- а) заниматься текущими домашними делами;
- б) отдыхать;
- в) развлекаться;
- г) заниматься общественной работой;
- д) заниматься учебой, получать новые знания;
- е) заниматься творческой работой;
- ж) делать дело, в котором чувствуешь ответственность перед другими;
- з) делать дело, дающее возможность заработать.

6. Если бы у меня была возможность полностью по-своему планировать рабочий день, я бы стал, скорее всего, заниматься:

- а) тем, что составляет мои основные рабочие обязанности;
- б) общением с людьми по делам (переговоры, обсуждения и пр.);
- в) личным общением (разговорами, не связанными с работой);
- г) общественной работой;
- д) учебой, получением новых знаний, повышением квалификации;
- е) творческой работой;
- ж) работой, выполняя которую чувствуешь ответственность и пользу;
- з) работой, за которую можно получить больше денег.

7. Я часто разговариваю с друзьями и знакомыми на такие темы:

- а) где что можно купить, как хорошо провести время;
- б) об общих знакомых;
- в) о том, что вижу и слышу вокруг;
- г) как добиться успеха в жизни;
- д) о работе;
- е) о своих увлечениях (хобби);
- ж) о своих успехах и планах;
- з) о жизни, книгах, кинофильмах, политике.

8. Моя работа дает мне, прежде всего:

- а) достаточные материальные средства для жизни;
- б) общение с людьми, дружеские отношения;
- в) авторитет и уважение окружающих;
- г) интересные встречи и беседы;
- д) удовлетворение непосредственно от самой работы;
- е) чувство своей полезности;
- ж) возможность повышать свой профессиональный уровень;
- з) возможность продвижения по службе.

9. Больше всего мне хочется бывать в таком обществе, где:

- а) уютно, хорошие развлечения;
- б) можно обсудить волнующие тебя вопросы;
- в) тебя уважают, считают авторитетом;
- г) можно встретиться с нужными людьми, завязать полезные отношения;
- д) можно приобрести новых друзей;
- е) бывают известные, заслуженные люди;
- ж) все связаны общим делом;
- з) можно проявить и развить свои способности.

10. Я хотел бы на работе быть рядом с такими людьми:

- а) с которыми можно поговорить на разные темы;

- б) которым я мог бы передавать свои знания и опыт;
- в) с которыми можно больше заработать;
- г) которые имеют авторитет и вес на работе;
- д) которые могут научить чему-нибудь полезному;
- е) которые заставляют тебя становиться активнее в работе;
- ж) которые имеют много знаний и интересных идей;
- з) которые готовы поддержать тебя в разных ситуациях.

11. К настоящему времени я имею в своей жизни в достаточной степени:

- а) материальное благополучие;
- б) возможность интересно развлекаться;
- в) хорошие условия жизни;
- г) хорошую семью;
- д) возможность интересно проводить время в обществе;
- е) уважение, признание и благодарность других;
- ж) чувство полезности для других;
- з) Созданное что-то ценное, полезное.

12. Я думаю, что, занимаясь своей работой, имею в достаточной степени:

- а) хорошую зарплату, другие материальные блага;
- б) хорошие условия для работы;
- в) хороший коллектив, дружеские взаимоотношения;
- г) определенные творческие достижения в ней;
- д) хорошую должность;
- е) самостоятельность и независимость;
- ж) авторитет и уважение коллег;
- з) Высокий профессиональный уровень.

13. Больше всего мне нравится, когда:

- а) нет насущных забот;
- б) кругом комфортное, приятное окружение;
- в) кругом оживление, веселая суэта;
- г) предстоит провести время в веселом обществе;
- д) испытываю чувство соревнования, риска;
- е) испытываю чувство активного напряжения и ответственности;
- ж) погружен в свою работу;
- з) включен в совместную работу с другими.

14. Когда меня постигает неудача, не получается то, что очень хочу:

- а) я расстраиваюсь и долго переживаю;
- б) стараюсь переключиться на что-нибудь другое, приятное;
- в) теряюсь, злюсь на себя;
- г) злюсь на то, что мне помешало;

- д) стараюсь оставаться спокойным;
- е) переживаю, когда пройдет первая реакция, и спокойно анализирую то, что произошло;
- ж) стараюсь понять, в чем я был виноват;
- з) стараюсь понять причины неудачи и исправить положение.

Тест 4. Тест личностной направленности

Данная методика используется для определения личностной направленности:

1. На себя (Я) – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение независимо от содержания работы, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность и интровертированность.

2. На общение (О) – стремление при любых условиях поддержать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. На дело (Д) – заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Методика состоит из 27 пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Испытуемый должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения или же наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» – 0, оставшейся невыбранным – 1 балл. Баллы, набранные по всем 27 пунктам, суммируются для каждого вида направленности отдельно.

Инструкция. Опросник состоит из 27 пунктов, к каждому возможны 3 варианта ответов: А, Б, В.

1. Из ответов на каждый пункт выберите тот, который лучше всего выражает вашу точку зрения по данному вопросу. В случае если несколько вариантов ответов покажутся равноценными, отберите из них только один, который все-таки в наибольшей степени отвечает вашему мнению. Букву, которой обозначен выбранный ответ (А, Б, В), напишите на листе для ответов рядом с номером соответствующего пункта (1–27) под рубрикой «больше всего».

2. Затем из ответов выберите тот, который наименее всего близок к вашему мнению. Букву, которой обозначен этот ответ, также напишите на листе для ответов под рубрикой «меньше всего».

Старайтесь быть максимально правдивым. Нет «хороших» или «плохих» ответов, поэтому не старайтесь угадать, какой ответ является для вас лучшим.

Тестовый материал

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от:
 - А. Одобрения моей работы.
 - Б. Сознания того, что работа сделана хорошо.
 - В. Сознания того, что меня окружают друзья.
2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:
 - А. Тренером, который разрабатывает тактику игры.
 - Б. Известным игроком.
 - В. Выбранным капитаном команды.
3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:
 - А. Проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход.
 - Б. Вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете.
 - В. Создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказывать свое мнение.
4. Мне нравится, когда люди:
 - А. Радуются выполняемой работе.
 - Б. С удовольствием работают в коллективе.
 - В. Стремятся выполнить свою работу лучше других.
5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:
 - А. Были отзывчивы и помогали людям, когда для этого предоставляется возможность.
 - Б. Были верны и преданы мне.
 - В. Были умными и интересными людьми.
6. Лучшими друзьями я считаю тех:
 - А. С кем складываются хорошие взаимоотношения.
 - Б. На кого всегда можно положиться.
 - В. Кто может многого достичь в жизни.
7. Больше всего я не люблю:
 - А. Когда у меня что-то не получается.
 - Б. Когда портятся отношения с товарищами.
 - В. Когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог:
- А. Не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними.
 - Б. Вызывает дух соперничества в коллективе.
 - В. Недостаточно хорошо знает предмет, который преподает.
9. В детстве мне больше всего нравилось:
- А. Проводить время с друзьями.
 - Б. Ощущение выполненных дел.
 - В. Когда меня за что-нибудь хвалили.
10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:
- А. Добился успеха в жизни.
 - Б. По-настоящему увлечен своим делом.
 - В. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.
11. В первую очередь школа должна:
- А. Научить решать задачи, которые ставит жизнь.
 - Б. Развивать, прежде всего, индивидуальные способности ученика.
 - В. Воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.
12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:
- А. Для общения с друзьями.
 - Б. Для отдыха и развлечений.
 - В. Для своих любимых дел и самообразования.
13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:
- А. Работаю с людьми, которые мне симпатичны.
 - Б. У меня интересная работа.
 - В. Мои усилия хорошо вознаграждаются.
14. Я люблю, когда:
- А. Другие люди меня ценят.
 - Б. Испытываю удовлетворение от хорошо выполненной работы.
 - В. Приятно провожу время с друзьями.
15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:
- А. Рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать.
 - Б. Написали о моей деятельности.
 - В. Обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.
16. Лучше всего я учусь, если преподаватель:
- А. Имеет ко мне индивидуальный подход.
 - Б. Сумеет вызвать у меня интерес к предмету.
 - В. Устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.

17. Для меня нет ничего хуже, чем:
- А. Оскорбление личного достоинства.
 - Б. Неудача при выполнении важного дела.
 - В. Потеря друзей.
18. Больше всего я ценю:
- А. Успех.
 - Б. Возможности хорошей совместной работы.
 - В. Здравый практический ум и смекалку.
19. Я не люблю людей, которые:
- А. Считают себя хуже других.
 - Б. Часто ссорятся и конфликтуют.
 - В. Возражают против всего нового.
20. Приятно, когда:
- А. Работаешь над важным для всех делом.
 - Б. Имеешь много друзей.
 - В. Вызываешь восхищение и всем нравишься.
21. По-моему, руководитель в первую очередь должен быть:
- А. Доступным.
 - Б. Авторитетным.
 - В. Требовательным.
22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:
- А. О том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми.
 - Б. О жизни знаменитых и интересных людей.
 - В. О последних достижениях науки и техники.
23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:
- А. Дирижером.
 - Б. Композитором.
 - В. Солистом.
24. Мне бы хотелось:
- А. Придумать интересный конкурс.
 - Б. Победить в конкурсе.
 - В. Организовать конкурс и руководить им.
25. Для меня важнее всего знать:
- А. Что я хочу сделать.
 - Б. Как достичь цели.
 - В. Как организовать людей для достижения цели.
26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:
- А. Другие были им довольны.

Б. Прежде всего выполнить свою задачу.

В. Его не нужно было упрекать за выполненную работу.

27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время:

А. В общении с друзьями.

Б. Просматривая развлекательные фильмы.

В. Занимаясь своим любимым делом.

Записанные в бланке для ответов (табл.) буквы соответствуют той или иной направленности. Это соответствие отражено в ключе. С помощью ключа (табл.) определяем, какую из направленностей выбрал испытуемый в каждом из утверждений как наиболее подходящую (2 балла) и как наименее подходящую (0 баллов). Направленности, которая осталась невыбранной, присваивается 1 балл. Для удобства подсчета можно использовать бланк, куда заносятся полученные баллы.

Запись ответов

№	Больше всего	Меньше всего
1		
2		
3		

Ключ

№ п/п	Я	О	Д
1	А	В	Б
2	Б	В	А
3	А	В	Б

4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

4	В	Б	А
5	Б	А	В
6	В	А	Б
7	В	Б	А
8	А	Б	В
9	В	А	Б
10	А	В	Б
11	Б	В	А
12	Б	А	В
13	В	А	Б
14	А	В	Б
15	Б	В	А
16	А	В	Б
17	А	В	Б
18	А	Б	В
19	А	Б	В
20	В	Б	А

21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		

21	Б	А	В
22	Б	А	В
23	В	А	Б
24	Б	В	А
25	А	В	Б
26	В	А	Б
27	Б	А	В

Подсчет баллов

Направленность №	«Я» – на себя	«О» – общение	«Д» – на дело
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			

СУММА			
-------	--	--	--

Полученные баллы суммируются, после чего определяется ведущая направленность.

Примерные темы для подготовки рефератов

1. Имидж фирмы: проблемы создания, поддержания, изменения
2. «Безупречный сервис»: проблемы формирования
3. Поведение потребителей: проблемы анализа
4. Психологические аспекты сервисной деятельности
5. Подготовка и проведение презентаций сервисного продукта
6. Деловое общение и реализация туристического продукта
7. Зарождение услуг в традиционных обществах.
8. Индустриальное общество и индустрия сервиса.
9. Услуги и обслуживание в информационном обществе.
10. Россия: советская система сервиса.
11. Состояние сервиса и сервисной деятельности в современном российском обществе.
12. Культура общения работника «контактной зоны» с заказчиком.
13. Конфликты, способы их предупреждения и разрешения.
14. Профессиональная этика и поведение потребителя.
15. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
16. Эстетическая культура сервиса.
17. Особенности культуры в организации службы сервиса
18. Менеджмент как управление любой организацией (на примере сферы сервиса)
19. Организационная структура службы сервиса в регионе.
20. Организационные ресурсы и источники их обеспечения.
21. Организация маркетинга предприятия сервиса.
22. Стандарты обслуживания и совершенствование качества сервиса.
23. Предприятия социально-культурного сервиса.
24. Перспективные виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
25. Логистический сервис (на примере российского предприятия).
26. Российский бизнес и пирамида потребностей А. Маслоу.
27. Современные технологии в сфере сервиса.
28. Новые службы сервиса. Перспективы развития.

29. Коммерческие и некоммерческие организации социально-культурной сферы.
30. Особенности разработки сопутствующих услуг.

Перечень вопросов к коллоквиуму

Тема: Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.

1. Возрастная динамика потребностей.
2. Способы и средства удовлетворения потребностей.
3. Классификация потребностей.
4. Потребности человека и их обслуживание.
5. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
6. Соотношение потребности, интереса, мотива и стимула в структуре деятельности.

Научно-исследовательская работа

Тема: Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.

Содержание самостоятельной работы: Подготовка доклада.

Формируемые компетенции: ОПК-6, ПК-9

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: доклад.

Тема: Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.

Содержание самостоятельной работы: Подготовка презентации.

Формируемые компетенции: ОПК-6, ПК-9

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-3; В-1, В-2.

Формы контроля, оценочные средства: презентация.

Тема: Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.

Содержание самостоятельной работы: Подготовка презентации.

Формируемые компетенции: ОПК-6, ПК-9

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; У-1, У-2, У-3; В-1, В-2.

Формы контроля, оценочные средства: презентация.

Задания в тестовой форме

Вариант 1

1. Услуга – это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

2. Сервис – это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

3. Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

4. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

5. Производственные услуги – это:

1. услуги банков, страховых компаний;
2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:

1. массовые коммуникации;
2. услуги транспорта, торговли, связи;
3. консалтинг, инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:
 1. развлекательные учреждения;
 2. организации общественного питания;
 3. рекламные компании.

8. Общественными услугами являются:
 1. телевидение, радио, образование;
 2. услуги, связанные с досугом;
 3. услуги, связанные с транспортом.

9. Материальные услуги направлены на:
 1. формирование отдельных требований потребителей;
 2. удовлетворение материальных потребностей;
 3. удовлетворение духовных потребностей.

10. Непроизводственные услуги – это:
 1. транспортировка грузов;
 2. техническое обслуживание оборудования;
 3. услуги здравоохранения, культуры.

11. К некоммерческим услугам относят:
 1. услуги предприятий туризма и отдыха;
 2. услуги организаций общественного питания;
 3. услуги благотворительных фондов.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
 1. государственными;
 2. идеальными;
 3. смешанными.

13. Идеальная услуга – это:
 1. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
 2. сопровождение товарно-материальных ценностей, облегчая их обращение;
 3. все виды производственных услуг.

14. К легитимным услугам относят:
 1. нелегальные услуги;
 2. услуги, имеющие криминальный оттенок;

3. услуги, одобряемые государством и обществом.

15. Услуги хирурга являются:

1. личностными;
2. идеальными;
3. нелегитимными.

16. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

17. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

18. Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

19. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

20. Предпродажный сервис – это:

1. гарантийный сервис;
2. послегарантийный сервис;
3. консервация, проверка, демонстрация.

21. Гарантийный сервис:

1. всегда бесплатный;
2. всегда платный;
3. выбирается потребителем.

22. Жесткий сервис – это:

1. комплектация необходимой документацией перед продажей;

2. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
3. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.

23. Мягкий сервис – это:

1. ремонт и наладка оборудования;
2. предварительная консультация потребителей;
3. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

24. Прямой сервис направлен на:

1. материальный продукт и пользователя;
2. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

25. Профессионально-служебная этика – это:

1. честность и порядочность по отношению к окружающим;
2. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
3. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.

Вариант 2

1. Государственный и неприбыльный секторы социально-культурной сферы - одно и то же

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

2. Коммерческая деятельность противоречит характеру задач социально-культурной сферы

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

3. Финансовое посредничество классифицируется как чистая отрасль социально-культурной сферы

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

4. Естественный монополизм – свойство рынка услуг А да, это так Б нет, это не так В отчасти это так
5. Для рынка услуг характерны высокая технологическая дисциплина и стандартность продукции услуг
А да, это так
Б нет, это не так
В отчасти это так
6. Неисключаемость как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для
А производителя
Б потребителя
В муниципальных органов власти
Г органов государственной власти
7. Рассеянное качество как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для
А производителя
Б потребителя
В муниципальных органов власти
Г органов государственной власти
8. Для коммерческого хозяйствования в социально-культурной сфере характерна полная абсолютная предпринимательская свобода
А да, это так
Б нет, это не так
В отчасти это так
9. Критерием эффективности для хозяйствования в социально-культурной сфере является исключительно прибыль уровень рентабельности
А да, это так
Б нет, это не так
В отчасти это так
10. Нормативно-регулируемое коммерческое хозяйствование в социально-культурной сфере невозможно
А да, это так
Б нет, это не так
В отчасти это так

11. Индивидуалистские ценности в культуре корпорации по Г. Хоффштедту порождают у человека убежденность в том, что
- А система должна покровительствовать ему
 - Б он должен рассчитывать только на себя
12. В соответствии с теорией научных методов управления Ф. Тэйлора, отношение человека к труду выражается в
- А готовность трудиться
 - Б стремление избежать его любым способом
 - В желании переложить труд на другого
13. В соответствии с теорией научных методов управления Ф. Тэйлора, для человека стимулом к труду может быть лишь
- А возможность проявить себя
 - Б возможность набраться опыта
 - В материальное вознаграждение
14. В соответствии с теорией научных методов управления Ф. Тэйлора, человеку нравится быть контролируемым
- А отчасти это так
 - Б нет, это не так
 - В да, это так
15. В соответствии с теорией человеческих отношений Э. Мэйо, отношение человека к труду выражается в
- А готовности трудиться
 - Б стремлении избежать его любым способом
 - В желании переложить труд на другого
16. Социальный объект развивается в соответствии с принципом подвижности и изменчивости
- А отчасти это так
 - Б нет, это не так
 - В да, это так
17. Социальные субъекты развивается в соответствии с принципом подвижности и изменчивости
- А отчасти это так
 - Б нет, это не так

В да, это так

18. Неформальные отношения в корпорации-сообществе усложняют социальные отношения

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

19. Неформальные отношения в корпорации-сообществе упрощают социальные отношения

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

20. Социальная конкуренция - понятие, противоречащее понятию культура корпорации

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

21. Социальная конкуренция – понятие, не противоречащее понятию культура корпорации

А да, это так

Б нет, это не так

В отчасти это так

22. В эффективной социальной корпорации Закон синергизма работает следующим образом

А закон не применим

Б сумма целого больше индивидуального потенциала

В сумма целого меньше индивидуального потенциала

23. В неэффективной социальной корпорации Закон синергизма работает следующим образом

А закон не применим

Б сумма целого больше индивидуального потенциала

В сумма целого меньше индивидуального потенциала

24. Закон синергизма синергетический эффект работает следующим образом

- А сумма целого может быть больше или меньше индивидуального потенциала
- Б сумма целого всегда больше индивидуального потенциала
- В сумма целого всегда меньше индивидуального потенциала

25. Атрибутом эффективной социальной корпорации является то, что в ней возможно быть

- А только согласным
- Б безразличным
- В несогласным
- Г согласным с мнением большинства

Перечень вопросов к зачету

1. Определение и назначение сервисной деятельности.
2. Задачи и элементы сервисной деятельности.
3. Методологическая основа сервисной деятельности. Сервисология.
4. Современный сервис: его принципы и тенденции.
5. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Удовлетворение потребностей.
6. Сервисизация экономики.
7. Возникновение и развитие рыночных отношений. Социально-экономические предпосылки развития сервиса и сервисной деятельности в туристской индустрии.
8. Особенности предоставления услуг в России (царский и советский периоды).
9. Из истории развития сервисной деятельности и сервиса в мире.
10. История развития российского предпринимательства: опыт и традиции.
11. Характеристика контакта и контактной зоны.
12. Психология службы сервиса.
13. Профессиональная этика и служебный этикет работника сферы сервиса.
14. Культура сервиса.
15. Виды сервиса. Фирменный сервис.
16. Взаимоотношения на этапе предпродажного обслуживания.
17. Взаимоотношения на этапе послепродажного обслуживания.
18. Тактика обслуживания на этапах сервисной деятельности. Профессиональное поведение и психология обслуживания.
19. Жалобы и конфликты в процессе осуществления сервисной деятельности.
20. Роль менеджера в улаживании конфликтных ситуаций.

21. Организация как система. Понятие, виды, признаки организации.
22. Цели организации.
23. Организационная структура и организационная культура организации.
24. Внешняя среда и структура организации.
25. Организационные основы сервисной деятельности.
26. Трудовая мотивация и управление персоналом организации.
27. Построение организационной модели обслуживания населения.
28. Типы организационных моделей. Основные пути формирования эффективной организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
29. Сервисные услуги и рекомендуемая организационная модель обслуживания.
30. Этапы организационного становления службы сервиса.
31. Тенденции в структуре службы сервиса и основные задачи службы.
32. Виды сервисной деятельности
33. Стандарты обслуживания и контроль удовлетворённости потребителей.
34. Цели и задачи деятельности предприятий сервиса.
35. Маркетинговая деятельность предприятий.
36. Модель качества обслуживания.
37. Структура комплексного обслуживания туристов.
38. Услуга. Материальные и нематериальные услуги: управление, маркетинг.
39. Классификация услуг по различным признакам.
40. Виды услуг. Перспективные виды услуг. Услуги социально-культурной сферы и туризма.
41. Особенности разработки сопутствующих услуг.
42. Организация сервисного обслуживания в условиях рыночных отношений.
43. Рынок услуг. Сегментирование рынка услуг.
44. Особенности функционирования предприятия в зависимости от внешних и внутренних факторов.
45. Логистика сервиса.
46. Ремесло как форма удовлетворения определенных потребностей в услугах конкретного человека.
47. Индивидуальный характер производства на предприятиях сферы услуг.
Индивидуальный подход к клиенту.
48. Индивидуальный предприниматель.
49. Особенности инноваций в сервисе.
50. Основные виды новых технологий.
51. Задачи новых технологий в сервисной деятельности.
52. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса. Тенденции в развитии новых технологий.

53. Проблемы в профессиональной подготовке.
54. Модель профессионального образования в сфере сервиса.
55. Тенденции в развитии профессиональной подготовки работников сферы сервиса и туризма.

Задания для ролевых игр

Задание 1. Упражнение «Приветствие»

Вежливость в сфере обслуживания предполагает прежде всего приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу почтение посредством приветствия. Хотя этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, то в сфере обслуживания не стоит соблюдать эти правила и лучше поприветствовать своего клиента первым.

Когда входит клиент, работнику нужно сделать легкий поклон головы и улыбнуться, приветствуя клиента одним из общепринятых выражений: «Добрый день», «Здравствуйте», «Рады с вами встретиться» и т.д. с соответствующей интонацией.

Задание группе. Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты приветствия, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы приветствия.

Задание 2. Упражнение «Обращение»

Стиль обращения к клиенту или партнеру определяется общим стилем отношений. Обращение на «Вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается к партнеру или клиенту. Оно подчеркивает уважение к нему. Обращение на «ты» в деловой обстановке недопустимо. Оно допускается лишь тогда, когда обусловлено неформальными отношениями или может быть взаимным.

Сегодня в нашей стране нет устоявшейся формы обращения к партнеру или клиенту. Однако испокон веков принято уважительно называть людей по имени и отчеству, такова русская традиция. По имени можно обращаться к ближайшим коллегам, партнерам, если они молоды и не возражают против такого обращения.

К деловым партнерам и клиентам, которые хорошо знакомы, предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слова «господин».

Поскольку партнеры и клиенты, пришедшие в офис, должны иметь возможность обратиться к работникам, важно, чтобы у принимающих

посетителей были таблички с именем (или именем и отчеством), фамилией, указанием должности.

Задание группе. Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты обращения, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы обращения.

Задание 3. Упражнение «Обмен визитными карточками»

В настоящее время визитные карточки получают все большее распространение, поскольку они являются обязательным атрибутом при установлении деловых отношений с представителями фирм сервиса, особенно при первых встречах. Визитные карточки активно применяются на Западе. В некоторых странах, таких как Япония, Китай, Корея, Гонконг, они в ряде случаев заменяют личные документы.

Основное назначение визитных карточек – представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Их также можно использовать для информирования лиц, в контактах с которыми есть интерес. Это своего рода заочное представительство, мягкая, ненавязчивая форма проявления интереса к адресату, к его видам услуг. Визитная карточка используется также для поддержания контактов (поздравления с праздником или иным событием, выражения признательности за услугу, сопровождения подарка, цветов и др.).

Существуют разные виды визитных карточек. Карточка для специальных и представительных целей, где указываются адрес и телефон фирмы. Карточка фирмы используется для информации об услугах, для поздравления от имени фирмы. Встречаются карточки с фотографией, сложенные как книжки, с указанием того, как проехать к фирме, где производится парковка автомобилей и т.д.

Визитные карточки чаще всего вручаются лично. При этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. Приняв визитную карточку, нужно прочитать имя партнера, уяснить его должность и положение. Во время переговоров следует положить карточки перед собой, расположив их в том же порядке, в каком сидят партнеры. Нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть в руках на глазах у хозяина – это воспринимается как неуважение.

Не рекомендуется, но и не исключается возможность посылать визитную карточку по почте. Отвечают на карточки также визитными карточками в течение суток с момента получения. Лучше не отвечать на визитные карточки по телефону, чтобы не спровоцировать звонок для обсуждения дела, если вы к этому не готовы.

Не принято вручать лично визитную карточку с выражением благодарности или иных чувств. При себе рекомендуется иметь не менее десяти своих визитных карточек.

Задание группе. Проведите обмен визитными карточками в различных ситуациях. Обменяйтесь впечатлениями.

Задание 4. Тренинг «Принципы сервиса»

Изучите принципы поведения людей, занятых в сфере сервиса. В малых группах придумайте и разыграйте ситуации, когда эти принципы соблюдаются или нарушаются.

Принципы поведения людей, занятых в сфере сервиса:

1. Русскому купечеству были присущи *честность и порядочность* в деловых отношениях. На Руси был известен обычай «бить по рукам», что означало формальное соглашение. Это можно отнести и к сервису. Честность и порядочность – основа практики сервиса, в ходе которой вырабатывались этические и нравственные нормы. Газета деловых кругов дореволюционной России «Биржевые ведомости» писала: «Прибыль превыше всего, но честь превыше прибыли».
2. Среди основополагающих принципов обслуживающей деятельности – *терпимость*, что означает осознание невозможности преодолеть «с наскока» слабости и недостатки клиентов. Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, помогает «гасить» конфликтные ситуации в самом их зародыше.
3. Незаменим принцип *тактичности и деликатности*. Такт – это умение применять цели и нормы поведения к конкретному человеку. Тактичность предполагает, прежде всего, ориентацию на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность. Быть тактичным – значит в любой ситуации принимать своего клиента, партнера как самоценную человеческую личность с учетом различных ее характеристик: пола, возраста, национальности, темперамента и т.д.
4. Принцип *справедливости* также ориентирует на общечеловеческие нравственные качества, что предполагает объективную оценку личностно-деловых качеств партнеров, признание их индивидуальности, открытость к критике.
5. Возрастающая конкуренция предусматривает принципы *поиска нового, улучшение форм обслуживания*.

Задание 5. Полезные советы по оказанию знаков внимания

1. Если клиент отрицательно реагирует на положительные знаки внимания, это, скорее всего, означает, что он хочет получить их больше.
 2. Манера, в которой вы оказываете знаки внимания, должна соответствовать вашему характеру и конкретной ситуации. Ведите себя непринужденно и искренне. Знаки внимания должны выглядеть естественными. Не употребляйте слишком много слов в превосходной степени и не переусердствуйте.
 3. Помните, что самый лучший «строукс» – это внимание: зрительный контакт, правильное положение тела, употребление имени собеседника, модуляция голоса, темп речи и др. Речь идет о всех тех спонтанных и безотчетных проявлениях, которые наблюдаются, когда человек разговаривает с приятным ему собеседником.
 4. Ваши знаки внимания будут приниматься значительно лучше, если вы выработаете в себе установку: «Я – хороший человек. Другие – тоже хорошие люди, хотя и в чем-то отличаются от меня. Я считаю, что другие люди заслуживают положительных знаков внимания, когда хорошо выполняют работу, вне зависимости от того, получаю ли я сам эти знаки за свой вклад в дело».
 5. Помните, чем больше знаков внимания вы оказываете клиенту, тем больше знаков внимания он захочет оказать вам.
 6. Оказывая знаки внимания, избегайте затертых фраз и стереотипов. Будьте сами собой, иначе ваше поведение покажется фальшивым.
 7. Постарайтесь давать побольше знаков внимания в тех областях, которые для данного человека имеют особое значение. Потрудитесь выяснить, что именно значимо для окружающих. Здесь многое может сказать свойственная человеку манера одеваться и разговаривать, его мимика и пластика, его национальные традиции, социальное происхождение и культурный уровень, а также впечатление, которое он производит на других.
 8. Когда вы овладеете искусством оказывать положительные знаки внимания, тогда вам будет гораздо легче оказывать и направленные отрицательные строуксы. Партнерам или клиентам будет легче воспринимать вашу критику как конструктивную, как желание помочь, если они почувствуют ваше желание им помочь и улучшить ситуацию.
- Для многих оказать знак внимания другому человеку не так просто. Для других еще сложнее – принять его.

Задание. Разбейтесь на пары. Проиллюстрируйте полученные знания. Поговорите с собеседником, оказывая ему один из знаков внимания:

– положительные – отрицательные;

- физические – психологические;
- обусловленные – необусловленные.

Понаблюдайте, как принимают знаки внимания.

Кейс-измерители

Задание 1. Упражнение «Ведение беседы»

Организируйте беседу с потенциальным клиентом. Пронаблюдайте, какие техники используют партнеры. Охарактеризуйте приемы беседы и проанализируйте их эффективность.

1. Не способствующие пониманию клиента:

– Негативная оценка – в беседе мы сопровождаем высказывания клиента репликами вроде: «Глупости вы говорите», «Вы, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаете», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь вы не поймёте» и т.п.

– Игнорирование – мы не принимаем во внимание того, что говорит клиент, пренебрегаем его высказываниями.

2. Способствующие поддержанию разговора:

– Выспрашивание – мы задаем клиенту вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняя ему своих целей.

– Замечание о ходе беседы – в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернёмся к цели нашего разговора...» и т.д.

– Поддакивание – мы сопровождаем речь партнёра высказываниями типа: «Да...», «Угу...».

3. Способствующие пониманию клиента:

– Проговаривание – мы дословно повторяем высказывания партнёра. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Вы считаете...» и т.п.

– Перефразирование – мы воспроизводим высказывания партнёра в обобщённом, сокращённом виде, кратко формулируя самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Вашими основными желаниями, как я понял, являются...» или «Другими словами, вы считаете, что...» и др.

– Интерпретация и развитие идеи – мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнёра или выдвинуть предположение относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...», «Вы так считаете, видимо, потому что...».

Задание 2. Знаки внимания как атрибут сервиса

В отношениях с клиентами немаловажное значение имеет обмен знаками внимания. В западной психологии для обозначения любых знаков внимания используется английское слово «строукс», переводимое на русский язык в том числе и как «поглаживание».

Внимание со стороны окружающих – одна из важнейших потребностей у людей. От недостатка внимания человек чувствует себя не в своей тарелке, ведет себя неразумно, смотрит на себя как на неудачника, а в самых тяжелых случаях получает психическое заболевание.

Почему так важно людям обмениваться строуксами? Какие существуют виды знаков внимания:

- положительные – отрицательные;
- физические – психологические;
- обусловленные – необусловленные (спонтанные).

Положительные знаки внимания доставляют радость, укрепляют веру в свои силы. Они могут проявляться в следующей форме: признание достоинств, похвала, радость, гордость, восхищение и т.д.

Отрицательные знаки внимания, наоборот, вызывают чувство досады и формируют чувство ощущения принадлежности к неудачникам, такими знаками могут быть: критика, презрение, высмеивание, сожаление, недоверие, неблагодарность и пр.

Но это не самые плохие знаки. Самое худшее – это нулевые знаки внимания. Многочисленные исследования показывают, что наибольшее количество конфликтов, максимальные потери рабочего времени происходят там, где человеку оказывается наименьшее внимание.

В конце 70-х годов в США были произведены жестокие, но необычно важные эксперименты с детенышами обезьян. Детеныша после рождения изолировали от матери. Он не мог ни видеть, ни слышать, ни дотрагиваться до нее. Его поместили в клетку с жестким деревянным полом. Детеныш получал достаточное количество пищи из бутылки с соской, которую ему протягивали в клетку на шесте, но не имел ни одного мягкого наощупь предмета, с которым мог бы поиграть. Через непродолжительное время детеныш погиб, но не от голода. Он умер от недостатка прикосновений. Исследование его мозга под микроскопом выявило существенные аномалии. Детеныш страдал тяжелейшим расстройством психики.

Аналогичные опыты проводились с другими детенышами обезьян. В ходе экспериментов они подвергались разной степени изоляции от матери. Результаты были ошеломляющими. Если детеныши полностью изолировались от прикосновений, то вскоре они погибали. Если детеныши

имели крайне ограниченные контакты с матерью, то они выживали, но впоследствии, когда их помещали вместе с нормально воспитывавшимися обезьянами, вели себя крайне агрессивно, трудно привыкали к совместному существованию и были в большей степени подвержены заболеваниям.

Здесь мы имеем дело и с физическими, и с психологическими знаками внимания. Различают эти формы в зависимости от наличия или присутствия физического прикосновения.

Положительные физические строуксы – это прикосновение, кивок, улыбка, зрительный контакт, похлопывание, поцелуй, объятие.

Легкое прикосновение к руке может оказать большое положительное воздействие, оно может успокоить человека. Однако прикосновение должно быть правильным, естественным, соответствовать ситуации, чтобы ваши намерения не были истолкованы превратно.

Отрицательные: удар; пинок; толчок; пощечина и т.д.

Всегда ли мы отдаем себе отчет в том, от чего зависит наше настроение?

Задание. Подумайте над тем, как вы можете использовать свои знания о положительном значении прикосновений на работе и в быту?

Знаки внимания могут быть также обусловленными и необусловленными (спонтанными).

Обусловленным знаком может быть:

- праздничная открытка для клиента;
- подарки ко дню рождения;
- премии, медали;
- надбавка к зарплате в связи с ростом инфляции и т.д.

Обусловленные знаки внимания называются так, потому что они обуславливаются каким-либо событием (чаще всего неординарным) и их можно предвидеть, спланировать. Они редко бывают неожиданными и воздействие их не слишком сильно. Более того, иногда они могут восприниматься как само собой разумеющееся дело, иногда – как форма лести или как свидетельство вашего желания чего-то добиться от человека, которому вы оказываете обусловленный строукс.

Необусловленные знаки внимания более неожиданны и непредсказуемы. Поэтому они принимаются теплее, искреннее и действуют сильнее.

Примерами могут служить:

- неожиданное письмо от партнера, в котором он пишет, что часто вспоминает о вас и высоко ценит вашу дружбу;
- радость друга, который вас неожиданно увидел;
- легкий флирт и пр.

В какой-то мере жизнь человека можно описать, как борьбу за получение знаков внимания. Некоторые ученые полагают, что целью нашей жизни являются знаки внимания, то есть именно они вносят в нее смысл.

Если баланс строуксов положительный, то человек чувствует себя хорошо и уверенно, и в состоянии пережить жизненные невзгоды и бороться с ними. Иными словами, он становится победителем.

Человек рождается победителем, но в своем развитии он встречается с препятствиями и разочарованиями и если не получает знаков внимания, то становится неудачником. Это ограничивает его возможности, сдерживает инициативу, приводит к неудовлетворенности и отчаянию.

<i>Победитель говорит:</i>	<i>Неудачник говорит:</i>
Этот вопрос надо изучить.	Об этом никому ничего неизвестно.
Нет, я этого не хочу.	Ммм... В общем-то да, но.
Я выкрою для этого время.	Где же я найду на это время?
Давайте перейдем к сути дела.	Ох, здесь трудно сказать что-то определенное.
Я выразился недостаточно ясно.	Вы меня неправильно поняли.
Я допустил ошибку и исправлю.	Это не моя вина.
Это можно сделать лучше.	Мы всегда так делали.
Мне повезло.	Мне не повезло.
Попробуем проявить гибкость.	В инструкции написано так.
Век живи, век учись.	Знаешь, какой у меня громадный опыт?
Это интересная мысль.	Мы так никогда не делали.
Давай разработаем хорошие предложения для руководства.	Руководство никогда этого не поймет.

Всякий раз, когда в голове заиграла мелодия неудачника, то надо остановиться и подумать, как сменить ее на мелодию победителя, которая окажет благотворное влияние.

Задание. Рассмотрите примеры, иллюстрирующие поведение

Победителя

Чем больше работает,
тем больше времени у
него остается.
«Вгрызается» в
проблему.

Берет обязательства.
Знает, где нужно
бороться, а где
отступить.

Умеет слушать других.

Не боится сделать
ошибку.

Ищет решение.
Чувствует
ответственность не
только за свою часть
работы, но и за всю
задачу в целом.

С уважением
относится к людям,
которые способнее его,
и пытается у них
учиться.

Чувствует себя
достаточно сильным,
чтобы быть
благожелательным с
другими.

Неудачника

Никогда не хватает
времени сделать
необходимое.
Старается обойти
проблему, но постоянно
на нее наталкивается.

Раздает обещания.
Отступает там, где
нужно бороться, и стоит
на своем, когда в этом
нет смысла.

Не слушает, он ждет,
когда настанет черед
говорить.

Боится сделать ошибку.

Ищет оправдание.
Говорит: я человек
маленький.

Не признает
способностей других
людей. Он выискивает
их слабые стороны.

Редко относится к
другим
благожелательно. Либо
чувствует свою
слабость, ведет себя как
тиран.

Итак, строуксы помогают формировать благоприятный фон общения, хорошее самочувствие, взаимопонимание и внимание.

Э. Берн в своей книге «Игры, в которые играют люди» называет «поглаживанием» любой акт, предполагающий признание присутствия другого человека, основной единицей социального действия.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения.

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта полностью, проведен анализ проблемы с использованием дополнительной литературы, информация последовательна и логически связана, представленные вывод обоснованы, использовано более 5 профессиональных терминов; реферат представлен с использованием компьютерных технологий (Power Point и др.); отсутствуют ошибки в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы даны с приведением примеров и пояснений.

- для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта; проведен анализ без привлечения дополнительной литературы; не все выводы сделаны или обоснованы; информация последовательна и логически связана; использовано более 2 профессиональных терминов; реферат представлен с использованием компьютерных технологий (Power Point и др.); допущено не более 2 ошибок в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы полные и/или частично полные.

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта не полностью; выводы не сделаны или не обоснованы; информация не систематизирована; использовано 1-2 профессиональных термина; реферат представлен без использования компьютерных технологий; допущены 3-4 ошибки в представляемой информации; ответы на элементарные уточняющие вопросы.

Коллоквиум – средство текущего или рубежного контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися или письменной работы по одному из вопросов, вынесенных на коллоквиум.

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать

следующим критериям: полный, развернутый ответ без принципиальных ошибок; логически выстроенное содержание ответа: наличие индивидуального письменного плана или конспекта ответа (если коллоквиум проходит в форме беседы преподавателя со студентами); полное знание терминологии по данной теме; четкое выделение причинно-следственных связей между основными событиями; умение ответить на вопрос без использования индивидуального письменного конспекта; знание основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявление творческих способностей в понимании и изложении учебного материала.

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: полный, развернутый ответ с несущественными ошибками; логически выстроенный ответ на вопрос; частое использование индивидуального письменного конспекта при ответе на вопрос; практически полное знание терминологии по заданной теме; усвоение основной литературы.

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: неполный ответ на вопрос; неполное знание терминологии; наличие некоторых существенных ошибок в изложении основных фактов, теорий; неумение провести логические связи; неумение выявлять причинно-следственные связи; неспособность ответить без письменного конспекта (если коллоквиум проходит в форме беседы преподавателя со студентами); знание основной литературы.

Доклад, устное выступление, информационное сообщение – подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.

Шкала оценки:

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: системность, обстоятельность и глубина излагаемого материала; знакомство с научной и научно-популярной литературой, рекомендованной к докладу преподавателем; письменная форма доклада (от руки); способность воспроизвести основные тезисы доклада без помощи конспекта; способность проводить сопоставления, четко показывая отличия/динамику/преимущества и недостатки и т.д. одних фрагментов

информации в сравнении с другими; способность быстро и развернуто отвечать на вопросы преподавателя и аудитории; способность докладчика привлечь внимание аудитории;

- для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: развернутость и глубина излагаемого материала; знакомство с основной научной литературой к докладу; письменная форма доклада; при выступлении частое обращение к тексту доклада; способность проводить сопоставления в попытке показать отличия/динамику/преимущества и недостатки и т.д. одних фрагментов информации в сравнении с другими, требующие дополнительных пояснений; некоторые затруднения при ответе на вопросы; неспособность ответить на ряд вопросов аудитории;

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: правильность основных положений доклада; наличие недостатка информации в докладе по целому ряду проблем; использование для подготовки доклада исключительно учебной литературы; неспособность ответить на несложные вопросы из аудитории и преподавателя; неумение воспроизвести основные положения доклада без письменного конспекта.

Презентация – набор слайдов и спецэффектов (слайд-шоу), а также раздаточный материал для аудитории, хранящийся в одном файле, предназначена для сообщения нужной информации об объекте в удобной для получателя форме.

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 10-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12 слайдов); презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой опорный конспект; иллюстрации хорошего качества помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания; используются графики, схемы, таблицы; текст презентации читается легко; презентация не перегружена эффектами; выступающий свободно владеет содержанием; электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его;

- для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов немного не соответствует продолжительности выступления (для 10-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12 слайдов); презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой опорный конспект; иллюстрации хорошего качества помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания; используются графики, схемы, таблицы; текст презентации читается легко; презентация не перегружена эффектами; присутствуют ошибки в оформлении слайдов и подаче информации; выступающий владеет содержанием; электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его;

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов не соответствует содержанию и/или продолжительности выступления; презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой текст выступления; присутствуют ошибки в оформлении слайдов и подаче информации; выступающий свободно владеет содержанием; электронная презентация заменяет выступление.

Задания в тестовой форме – система стандартизированных заданий, предполагающая несколько вариантов ответа на поставленный вопрос.

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить не менее 90% тестовых заданий;

- для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, студент должен выполнить от 80 до 89% тестовых заданий;

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить от 70 до 79% тестовых заданий.

Деловая/ролевая игра

Шкала оценки:

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, деятельность студента должно отвечать следующим требованиям: высокий уровень креативной активности; поставленная задача выполнена полностью, проявление лидерских качеств, проведен анализ проблемы с предложенным правильным вариантом ее решения, действия последовательны и логически связаны; представленные выводы обоснованы;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, деятельность студента должно отвечать следующим требованиям: средний уровень креативной активности, поставленная задача выполнена полностью, лидерские качества были проявлены незначительно, проведен анализ проблемы с предложенным правильным вариантом ее решения, однако действия не всегда последовательны и логически связаны; допущено не более 2 ошибок в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы полные и/или частично полные;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, деятельность студента должно отвечать следующим требованиям: низкий уровень креативной активности, поставленная задача не выполнена полностью, лидерские качества не были проявлены, действия не всегда последовательны и логически связаны; выводы не сделаны или не обоснованы; даны ответы на элементарные уточняющие вопросы.

Кейс-измерители – основаны на использовании проблемных заданий, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы.

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: правильные, исчерпывающие, конкретные ответы на все поставленные в контрольной работе вопросы; хорошее владение терминологией; отсутствие принципиальных ошибок в ответах;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: безукоризненные ответы на вопросы при наличии одного неправильного ответа или при отсутствии ответа на один вопрос; грубые неточности и ошибки в каком-то одном ответе; наличие одного двусмысленного или предельно обобщенного ответа на вопрос;

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: наличие в ответах более двух принципиальных ошибок; поверхностный характер информации в ответе; несоответствие информации ответов постановке вопросов; неконкретность, двусмысленность ряда ответов на вопросы.

Средства промежуточного контроля согласно учебному плану

Зачет – процедура, проводимая по установленным правилам для оценки знаний, умений и компетенций студента по учебной дисциплине.

Шкала оценки:

- для получение оценки **«зачтено»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить не менее 70% заданий к зачету;

- оценка **«не зачтено»** выставляется в случае, если студент выполнил менее 70% заданий к зачету.