

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

Б.1.1.8 «Сервисология»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 2

семестр – 3

зачетных единиц – 3

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 8

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 92

зачет – нет

экзамен – 3 семестр

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

## **1. Цели и задачи дисциплины**

**Цель преподавания дисциплины:** формирование у студентов представлений о теоретических основах сервиса, его организации, структуре, принципах (в том числе экономических) функционирования и развития, формирование целостного видения сервиса как социально-экономической сферы, а также привитие умений и навыков в области основ оценки эффективности сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, в целом принятия решений в организации эффективного сервиса и менеджменте сервиса.

**Задачи изучения дисциплины:**

1. раскрыть сущность сервиса, его структуру и принципы (в том числе экономические).
2. изучить основные элементы и структуру сервиса как процесса и социально-экономической сферы.
3. рассмотреть основы менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

«Сервисология» относится в соответствии с ФГОС высшего образования к дисциплинам базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

«Сервисология» связана с другими дисциплинами учебного плана: «Экономика социально-культурного сервиса», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «основы предпринимательской деятельности», «География сервиса в мировом хозяйстве», «Гостиничное и ресторанное дело», «Аниматорское дело», «Техника и технология социально-культурного сервиса», «Эргономика сервисной деятельности».

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-2 – способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

ОПК-3 – готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Студент должен знать:

определение сервиса,

основные принципы сервиса,

структуру сферы сервиса, ее основные типологии,

основные принципы организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Студент должен уметь:  
ориентироваться в многообразии подходов к пониманию сервиса как процесса и социально-экономической сферы,  
применять знания о сервисе и менеджменте сервиса в своей профессиональной деятельности.

Студент должен владеть: методологией науки о сервисе; основами организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

#### 4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

| № темы | Наименование темы  | Часы  |        |            |              |     |
|--------|--|-------|--------|------------|--------------|-----|
|        |  | Всего | Лекции | Коллоквиум | Практические | СРС |
| 1      | Сервисология как наука. Сущность услуги и сервиса                    | 12    | 2      | -          | -            | 10  |
| 2      | Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервиса | 12    | -      | -          | 2            | 10  |
| 3      | Сервис как форма удовлетворения потребностей человека                | 17    | 2      | -          | -            | 15  |
| 4      | Сервис как процесс   | 17    | -      | -          | 2            | 15  |
| 5      | Менеджмент сервиса   | 19    | 2      | -          | 2            | 15  |
| 6      | Государство и сервис   | 17    | -      | -          | 2            | 15  |
| 7      | Основы организации системы сервиса                                   | 14    | -      | -          | 2            | 12  |
|        |  | 108   | 6      | -          | 10           | 92  |

#### 5. Содержание лекционного курса

| № темы | Всего часов | № лекции | Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции  | Учебно-методическое обеспечение |
|--------|-------------|----------|---|---------------------------------|
| 1      | 2           | 3        | 4   | 5                               |
| 1      | 2           | 1        | Сервисология как наука. Сущность услуги и сервиса<br>1. Сервисология как наука.<br>2. Подходы к пониманию сервиса. Сервисная деятельность. Соотношение сервиса и услуги.<br>3. Подходы к пониманию сервиса как социально-экономической сферы.<br>4. Структура сервиса как социально-экономической | 1-6                             |

|   |   |   |   |     |
|---|---|---|---|-----|
|   |   |   | сферы.  |     |
| 3 | 2 | 2 | Сервис как форма удовлетворения потребностей человека<br>1. Понятие потребностей и потребления в контексте сервиса.<br>2. Взаимосвязь потребления и сервиса.<br>3. Модели потребителя в сервисологии. | 1-6 |
| 5 | 2 | 3 | Менеджмент сервиса<br>1. Особенности управления в области сервиса.<br>2. Основные принципы и методы менеджмента сервиса.<br>3. Управление эффективностью сервиса                                      | 1-6 |

## 6. Содержание коллоквиумов

Не предусмотрено учебным планом

## 7. Перечень практических занятий

| № темы | Всего часов | № занятия | Тема практического занятия. Задания, вопросы, отрабатываемые на практическом занятии   | Учебно-методическое обеспечение |
|--------|-------------|-----------|--|---------------------------------|
| 1      | 2           | 3         | 4  | 5                               |
| 2      | 2           | 1         | Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервиса<br>1. Характеристика сервиса как социально-экономического явления.<br>2. Анализ факторов возникновения и развития сервиса и сервисной деятельности.<br>3. Анализ перспектив развития сервиса и сервисной деятельности в мире и России   | 1-6                             |
| 4      | 2           | 2         | Сервис как процесс<br>1. Характеристика сервиса как процесса.<br>2. Основные этапы сервиса как процесса.<br>3. Варианты модели сервиса как процесса.   | 1-6                             |
| 5      | 2           | 3         | Менеджмент сервиса<br>1. Сущность и специфика управления в области сервиса.<br>2. Основные принципы менеджмента сервиса.<br>3. Методы менеджмента сервиса.<br>3. Управление эффективностью сервиса   | 1-6                             |
| 6      | 2           | 4         | Государство и сервис<br>1. Сущность и назначение государственно-правового регулирования сервиса и сервисной деятельности.<br>2. Основные элементы и методы государственно-правового регулирования сервисной деятельности.<br>3. Национальные модели государственно-правового регулирования сервисной деятельности.<br>4. Особенность государственной политики в России в отношении сервиса | 1-6                             |

|   |   |   |  |     |
|---|---|---|--|-----|
| 7 | 2 | 5 | <p>Основы организации системы сервиса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и назначение системы сервиса.</li> <li>2. Основные элементы и в целом структура системы сервиса.</li> <li>3. Модели организации системы сервиса.</li> </ol> | 1-6 |
|---|---|---|--|-----|

## 8. Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

## 9. Задания для самостоятельной работы студентов

| № темы | Всего Часов | Вопросы для самостоятельного изучения (задания)  | Учебно-методическое обеспечение |
|--------|-------------|--|---------------------------------|
| 1      | 2           | 3  | 4                               |
| 1      | 10          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризовать сервисологию как науку. Определить ее объект, предмет и методы.</li> <li>2. Провести сравнение различных подходов к пониманию сервиса. Рассмотреть соотношение сервиса и услуги.</li> <li>3. Выявить специфику понимания сервиса как социально-экономической сферы.</li> <li>4. Рассмотреть варианты структурирования сервиса как социально-экономической сферы.</li> </ol> | 1-15                            |
| 2      | 10          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дать характеристику сервиса как социально-экономического явления.</li> <li>2. Провести анализ факторов возникновения и развития сервиса и сервисной деятельности.</li> <li>3. Провести анализ перспектив развития сервиса и сервисной деятельности в мире и России</li> </ol>  | 1-15                            |
| 3      | 15          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Провести анализ потребностей и потребления в контексте сервиса.</li> <li>2. Провести анализ взаимосвязей потребления и сервиса.</li> <li>3. Дать характеристику моделей потребителя в сервисологии.</li> </ol>   | 1-15                            |
| 4      | 15          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дать характеристику сервиса как процесса.</li> <li>2. Описать основные этапы сервиса как процесса.</li> <li>3. Рассмотреть модели сервиса как процесса.</li> </ol>   | 1-15                            |
| 5      | 15          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описать сущность и специфику управления в области сервиса.</li> <li>2. Перечислить основные принципы менеджмента сервиса.</li> <li>3. Описать методы менеджмента сервиса.</li> <li>3. Рассмотреть управление эффективностью сервиса</li> </ol>   | 1-15                            |
| 6      | 15          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описать сущность и назначение государственно-правового регулирования сервиса и сервисной деятельности.</li> <li>2. Перечислить основные элементы государственно-правового регулирования</li> </ol>   | 1-15                            |

|   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|   |    | сервисной деятельности<br>3. Перечислить методы государственно-правового регулирования сервисной деятельности.<br>3. Описать национальные модели государственно-правового регулирования сервисной деятельности.<br>4. Описать особенности государственной политики в России в отношении сервиса |      |
| 7 | 12 | 1. Охарактеризовать сущность и назначение системы сервиса.<br>2. Описать основные элементы и в целом структуру системы сервиса.<br>3. Охарактеризовать модели организации системы сервиса.  | 1-15 |

*Виды СРС (по решению кафедры УМКН).*

**Текущая СРС:**

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор источников информации;
- подготовка к практическим занятиям;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку, подготовка докладов с презентацией;
- подготовка к зачету.

**Контроль и оценка результатов самостоятельной работы**

- самоконтроль – регулярная подготовка к занятиям;
- контроль со стороны преподавателя – текущий (контроль посещения лекций и практических занятий, устный опрос, выполнения заданий на практических занятиях, тестирование),
- итоговый контроль (зачет)

**10. Расчетно-графическая работа**

Не предусмотрено учебным планом

**11. Курсовая работа**

Не предусмотрено учебным планом

**Темы контрольных работ**

**Тема 1: Сервисология как наука.**

1. Объект, предмет, задачи сервисологии.
2. Особенности науки о сервисе в России.
3. Методы сервисологии.
4. Связь сервисологии с другими науками

**Тема 2: Теория сервиса**

1. Подходы к пониманию сервиса.
2. Соотношение сервиса и обслуживания.
3. Принципы сервиса.
4. Типологии сервиса.

**Тема 3: Услуга. Соотношение услуги и сервиса**

1. Подходы к пониманию услуги.
2. Соотношение услуги и сервиса.
3. Типологии услуг.

#### **Тема 4: Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервиса**

1. Возникновение сервиса и сервисной деятельности.
2. Этапы развития сервиса и сервисной деятельности.
3. Социальные факторы возникновения и развития сервиса.
4. Экономические факторы возникновения и развития сервиса.

#### **Тема 5: Сервис как форма удовлетворения потребностей человека**

1. Понятие потребностей в контексте сервисологии.
2. Типологии потребностей в сервисологии.
3. Специфика потребления услуг.

#### **Тема 6: Сервис как процесс**

1. Понятие процесса. Процессный подход.
2. Этапы процесса сервиса.
3. Виды процессов в сервисе.

#### **Тема 7: Менеджмент сервиса**

1. Сущность и назначение управления в сервисе.
2. Типологии менеджмента сервиса.
3. Управление сервисом на уровне предприятия.

#### **Тема 8: Государство и сервис**

1. Назначение и содержание государственного управления в сервисе.
2. Инструменты государственного управления в сервисе.
3. Особенности государственного управления сервисом в России.

#### **Тема 9: Основы организации системы сервиса**

1. Понятие и назначение организации системы сервиса.
2. Типы организации системы сервиса.
3. Этапы организации системы сервиса.

#### **Тема 10: Сервис как система.**

1. Понятие системы. Системный подход.
2. Основные элементы системы сервиса.
3. Типы системы сервиса.

#### **Тема 11: Общество потребления и сервис.**

1. Понятие и черты общества потребления.
2. Особенности сервиса в обществе потребления.
3. Специфика российского общества потребления в контексте сервиса.

## **Тема 12: Модель потребителя в сервисе**

1. Понятие модели потребителя.
2. Основные подходы к моделированию в сервисе.
3. Основные черты модели потребителя в сервисе.

## **Тема 13: Культура сервиса.**

1. Понятие и назначение культуры сервиса.
2. Элементы культуры сервиса.
3. Взаимосвязь культуры сервиса с другими элементами сервисной деятельности и системы сервиса.

## **Тема 14: Качество сервиса.**

1. Понятие и особенности качества сервиса.
2. Показатели и критерии качества сервиса.
3. Оценка качества сервиса.

## **Тема 15: Инфраструктура сервиса.**

1. Понятие и назначение инфраструктуры сервиса.
2. Элементы инфраструктуры сервиса.
3. Типы инфраструктуры сервиса.

## **Тема 16: Эффективность сервиса и сервисной деятельности**

1. Понятие эффективности. Особенности эффективности сервиса.
2. Показатели и критерии эффективности сервиса.
3. Оценка эффективности сервиса.

### **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Контрольная работа должна быть грамотно написана и правильно оформлена.

**Требования к структуре контрольной работы:** наличие оглавления, введения, заключения (в конце которого должен содержаться собственный вывод) и списка использованной литературы.

**По форме изложения:** Не должно быть дословного переписывания разделов учебников, монографий, журнальных статей. Цитаты берутся в кавычки, после которых ставится сноска, указывающая на ту книгу, журнальную статью или электронную Интернет-публикацию, откуда взята цитата или статистические данные.

**Требования к оформлению контрольной работы:** должна быть оформлена по существующему ГОСТу, что в свою очередь предполагает: грамотно оформленный титульный лист с указанием названия темы контрольной работы, ФИО студента, сделавшего работу, его факультета и группы, наличие нумерации страниц и пр.

Писать следует на одной стороне формата А4 (210 x 297мм). Работа может быть написана в рукописном варианте или отпечатана на компьютере



через полуторный междустрочный интервал. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10, нижнее 20 и верхнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинают отступом – 1,5 см. Размер шрифта – 14, тип шрифта – Times New Roman. Повреждения листов, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графика) не допускаются.

Оптимальный объем контрольной работы – 20 страниц (не менее 15 и не более 30 страниц).

Контрольная работа не зачитывается при невыполнении вышеуказанных требований!

### **ОЦЕНКА контрольной работы**

| Оценка     | Параметры оценки  |
|------------|---|
| 1          | 2   |
| зачтено    | Работа оформлена в соответствии с ГОСТ (допустимы незначительные нарушения), соблюдены указанные требования (допустимы незначительные нарушения), раскрыта тема, уровень самостоятельности (не менее 65%) |
| не зачтено | Работа оформлена с существенными нарушениями с ГОСТ, принципиально не соблюдены указанные требования, тема раскрыта частично или не раскрыта, уровень самостоятельности (менее 65%)                       |

## **12. Курсовой проект**

Не предусмотрено учебным планом

## **13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций:

- написание контрольных работ по выбранной теме;
- подготовка презентаций;
- устный опрос по знанию и пониманию теоретического материала дисциплины;
- тестирование;
- оценка посещаемости.

| Этап | Перечень | Форма | Фонд оценочных средств |
|------|----------|-------|------------------------|
|------|----------|-------|------------------------|

| формировани<br>я<br>компетенций | компетенций | контроля                                       |   |
|---------------------------------|-------------|--|---|
| 1 этап                          | ОК-2        | текущий контроль                               | Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости, тестовые задания |
| 2 этап                          | ОПК-3       | текущий контроль                               | Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости, тестовые задания |
| 3 этап                          | ОК-2, ОПК-3 | Итоговый контроль знаний по дисциплине (зачет) | Оценивается в виде письменного и устного ответа на вопросы зачета   |

Компетенции считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию, выполнил тестовые задания и получил зачет по дисциплине.

#### УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОК-2

|      |   |
|------|---|
| ОК-2 | способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах |
|------|---|

| Ступени уровней освоения компетенции | Отличительные признаки  |
|--------------------------------------|---|
| Пороговый (удовлетворительно)        | ЗНАЕТ: на минимальном уровне определение сервиса, в том числе как экономического феномена, основные принципы сервиса, структуру сервиса как экономической сферы, ее основные типологии<br>УМЕЕТ: со значительными ошибками и недочетами ориентироваться в многообразии подходов к пониманию сервиса как экономического процесса и социально-экономической сферы<br>ВЛАДЕЕТ: в минимальном объеме методологией науки о сервисе как экономическом явлении   |
| Продвинутый (хорошо)                 | ЗНАЕТ: на достаточном уровне определение сервиса, в том числе как экономического феномена, основные принципы сервиса, структуру сервиса как экономической сферы, ее основные типологии, основные принципы организации и менеджмента сервиса<br>УМЕЕТ: с небольшими ошибками и недочетами ориентироваться в многообразии подходов к пониманию сервиса как экономического процесса и социально-экономической сферы<br>ВЛАДЕЕТ: на достаточном уровне методологией науки о сервисе как экономическом явлении |
| Высокий (отлично)                    | ЗНАЕТ: в полном объеме определение сервиса, в том числе как экономического феномена, основные принципы сервиса, структуру сервиса как экономической сферы, ее основные типологии, основные принципы организации и менеджмента сервиса   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>УМЕЕТ: самостоятельно и безошибочно ориентироваться в многообразии подходов к пониманию сервиса как экономического процесса и социально-экономической сферы</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в полном объеме методологией науки о сервисе как экономическом явлении</p> |
|--|---|

### УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОПК-3

|       |   |
|-------|---|
| ОПК-3 | готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя |
|-------|---|

| Ступени уровней освоения компетенции | Отличительные признаки  |
|--------------------------------------|---|
| Пороговый (удовлетворительно)        | <p><b>ЗНАЕТ:</b> на минимальном уровне основные принципы организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p><b>УМЕЕТ:</b> с ошибками и недочетами применять знания о сервисе и менеджменте сервиса в своей профессиональной деятельности</p> <p><b>ВЛАДЕЕТ:</b> в минимальном объеме основами организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>             |
| Продвинутый (хорошо)                 | <p><b>ЗНАЕТ:</b> на достаточном уровне основные принципы организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p><b>УМЕЕТ:</b> с небольшими ошибками и недочетами применять знания о сервисе и менеджменте сервиса в своей профессиональной деятельности</p> <p><b>ВЛАДЕЕТ:</b> на достаточном уровне основами организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> |
| Высокий (отлично)                    | <p><b>ЗНАЕТ:</b> в полном объеме основные принципы организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p><b>УМЕЕТ:</b> самостоятельно и безошибочно применять знания о сервисе и менеджменте сервиса в своей профессиональной деятельности</p> <p><b>ВЛАДЕЕТ:</b> в полном объеме основами организации и менеджмента сервиса, в том числе в аспекте эффективности и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>                   |

### Вопросы для зачета

1. Объект, предмет и структура сервисологии.
2. Методы сервисологии.
3. Подходы к пониманию сервиса.
4. Соотношение сервиса и услуги.
5. Подходы к пониманию сервиса как социально-экономической сферы.
6. Структура сервиса как социально-экономической сферы.
7. Сервис как социально-экономическое явление.

8. Этапы возникновения и развития сервиса.
9. Факторы возникновения и развития сервиса.
10. Понятие потребностей и потребления в контексте сервиса.
11. Взаимосвязь потребления и сервиса.
12. Модели потребителя в сервисологии.
13. Государственная политика в сфере сервиса.
14. Основные элементы государственно-правового регулирования сервисной деятельности.
15. Основные методы государственно-правового регулирования сервисной деятельности.
16. Национальные модели государственно-правового регулирования сервисной деятельности.
17. Система сервиса: основные подходы.
18. Структура системы организации системы сервиса.
19. Основные модели организации системы сервиса.
20. Менеджмент сервиса.
21. Основы организации сервиса.
22. Эффективность сервиса.
23. Культура сервиса.
24. Качество сервиса.

### **Вопросы для экзамена**

Не предусмотрено учебным планом

### **Тестовые задания по дисциплине**

1. Международная система качества, описывающая в том числе услугу и ее качество называется ... (ИСО 9004-2).
2. Согласно ИСО 9004-2 участниками процесса сервиса являются:
  - А) предприятие и клиент
  - Б) предприятие и потребитель
  - В) поставщик и заказчик
  - Г) предприятие и покупатель
3. Услуга, сопровождающая товар, называется ... (смешанная услуга).
4. Совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг, называется:
  - А) нематериальной сферой
  - Б) сферой услуг (сервиса)
  - В) системой сервиса (услуг)
  - Г) сервисной средой
5. Если сервисное предприятие предлагает широкий пакет услуг, то имеет место соблюдение принципа:
  - А) необязательность использования
  - Б) обязательность предложения
  - В) техническая адекватность

- Г) эластичность сервиса
6. Как соотносятся между собой сервис и услуга:
- А) услуга – это единичная операция, являющаяся частью сервиса как процесса
  - Б) услуга и сервис – это разные виды обслуживания, не связанные между собой
  - В) сервис – это единичная операция, являющаяся частью услуги как процесса
  - Г) услуга и сервис – это разные, следующие друг за другом этапы обслуживания
7. Совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг, называется ... (сферой услуг (сервиса))
8. Модель клиента не включает в себя:
- А) потребности клиента
  - Б) представления клиента о путях удовлетворения потребностей
  - В) потребности предприятия-заказчика
  - Г) представления клиента об услуге в контексте удовлетворения потребностей
9. Большую популярность среди населения в советский период (60-80-е гг.) в связи с дефицитом потребительских товаров имела бытовая услуга по ... (прокату бытовой техники).
10. Инфраструктуру сферы сервиса составляют:
- А) все виды услуг
  - Б) предприятия и организации, обеспечивающие функционирование сферы сервиса
  - В) сервисные предприятия и их клиенты
  - Г) государственные органы, контролирующие сферу сервиса
11. Любое обслуживание направлено на:
- А) удовлетворение потребностей клиентов
  - Б) получение прибыли сервисными предприятиями
  - В) сопровождение товаров
  - Г) формирование новых потребностей клиентов
12. К некоммерческим услугам относятся:
- А) услуги, не имеющие материального воплощения
  - Б) услуги, необходимые для поддержания всего общества
  - В) услуги, оказываемые государством
  - Г) услуги, оказание которых не направлено на получение прибыли
13. Установите соответствия:
- |               |   |
|---------------|---|
| А) GAP-модель | 2 |
| Б) ГОСТ Р     | 3 |
| В) ИСО 9000   | 1 |
| Г) ТУ         | 4 |
- 1) Международная система стандартов
  - 2) Анализ качества услуги
  - 3) Российская система стандартов
  - 4) Технические условия
14. По критерию «связь с товаром» услуги делят на:
- А) чистые и смешанные
  - Б) коммерческие и некоммерческие

- В) обязательные и необязательные  
Г) производственные и непроизводственные
15. Услуга, выступающая как самостоятельная продукция, называется ... (чистой).
16. К принципам сервиса не относится:  
А) необязательность использования  
Б) обязательность предложения  
В) техническая адекватность  
Г) наличие сертификата
17. Преимуществом услуг как продукта сервисного предприятия (по сравнению с товаром) является отсутствие издержек по:  
А) оплате труда  
Б) хранению готовой продукции  
В) материальные  
Г) постоянных
18. Рассмотрение всех участников процесса обслуживания, прежде всего, включая поставщиков и потребителей услуги, во взаимосвязи, есть:  
А) процессный подход  
Б) системный подход  
В) модельный подход  
Г) сервисный подход
19. В системе стандартов ИСО 9004-2 используется понятие «заказчик», которое идентично понятию:  
А) клиент  
Б) партнер  
В) поставщик  
Г) предприятие
20. Для изучения качества обслуживания нельзя использовать метод:  
А) опроса  
Б) фокус-группы  
В) агрегатирования  
Г) наблюдения
21. Предприятия и организации, обеспечивающие функционирование сферы сервиса составляют ... (инфраструктуру сферы сервиса).
22. Модель расхождения (GAP-модель) применяется в теории и практике сервиса для:  
А) изучения качества сервиса  
Б) повышения мотивации сервисного персонала  
В) изучения мотивации сервисного персонала  
Г) выявления влияния менеджмента на обслуживание
23. К характеристикам качества сервиса не относится:  
А) мягкое  
Б) жесткое  
В) финальное  
Г) начальное

24. Автором определения «Услуга – это любая деятельность или благо, которые одна сторона может предложить другой» является:
- А) Р. Чейз
  - Б) Ф.Котлер
  - В) Д.Норт
  - Г) К. Лавлок
25. Теоретическая наука о сервисе называется ... (сервисология).
26. Совокупность полезных свойств услуги – это:
- А) качество услуги
  - Б) идеальная услуга
  - В) реальная услуга
  - Г) процесс обслуживания
27. Нужда по Ф.Котлеру является частью:
- А) идеальной услуги
  - Б) модели сервиса
  - В) инфраструктуры сервиса
  - Г) структуры потребности
28. Неотделимость каких процессов отличают услугу от товара:
- А) потребление и утилизация
  - Б) производство и утилизация
  - В) производство и потребление
  - Г) планирование и производство
29. Предприятие (предприниматель), оказывающий услугу, в системе 9004-2 обозначается как:
- А) партнер
  - Б) поставщик
  - В) заказчик
  - Г) бизнес-субъект
30. Неосвязаемость услуги означает, что она:
- А) не является материальным предметом
  - Б) является материальным предметом
  - В) не может быть оценена с точки зрения качества
  - Г) не является частью производства
31. Сфера услуг как сектор экономики выполняет функции следующего смешанного типа:
- А) историко-социальные
  - Б) социально-экономические
  - В) социально-политические
  - Г) социально-культурные
32. Внутреннее обслуживание предполагает:
- А) обслуживание в рамках организации ее подразделений
  - Б) совмещение обслуживания с производством
  - В) участие клиента в обслуживании
  - Г) совмещение обслуживания с утилизацией

33. Сферу сервиса можно разделить на два сектора:  
А) производство материальных услуг и производство нематериальных услуг  
Б) производство товаров и производство услуг  
В) производство материальных услуг и производство духовных услуг  
Г) производство дорогих услуг и производство дешевых услуг
34. К общественным услугам относятся:  
А) бесплатные услуги  
Б) услуги, необходимые для поддержания всего общества  
В) услуги, оказываемые общественными организациями  
Г) услуги общественного питания
35. В отличие от производства товара производство услуги предполагает:  
А) совмещение производства и потребления  
Б) использование разного рода ресурсов  
В) участие нескольких субъектов хозяйствования в производстве  
Г) невозможность измерить качество
36. Согласно Конституции РФ часть этих услуг являются бесплатными для всех граждан:  
А) транспортные  
Б) бытовые  
В) общественного питания  
Г) образовательные
37. Смешанная услуга – это услуга:  
А) предполагает совмещение процессов производства и потребления  
Б) сопровождающая товар  
В) оказываемая разными организациями  
Г) предполагающая использование разного рода материальных ресурсов
38. По Ф.Котлеру потребность состоит из:  
А) нужды, идеала и проблемы  
Б) нужды, желания и проблемы  
В) идеала, проблемы и нужды  
Г) нужды, желания и спроса
39. Идеальная услуга – это:  
А) абстрактная теоретическая модель услуги  
Б) представление об услуге  
В) бесплатная услуга  
Г) услуга, оказанная с минимальными затратами
40. С точки зрения соответствия законодательству, его соблюдения услуги бывают:  
А) легитимные и нелегитимные  
Б) сертифицированные и несертифицированные  
В) стандартизированные и нестандартизированные  
Г) идеальные и реальные
41. Совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности – это:



- А) качество услуги
  - Б) идеальная услуга
  - В) реальная услуга
  - Г) процесс обслуживания
42. Социологический метод, используемый для изучения качества обслуживания, и основанный на системе «вопрос-ответ», называется ... (опрос).
43. К видам качества услуги относятся:
- А) идеальное, реальное, ожидаемое
  - Б) техническое, функциональное, общественное
  - В) легитимное, нелегитимное, полулегитимное
  - Г) стандартное, нестандартное, полустандартное
44. Модель восприятия качества услуги потребителем включает:
- А) базовое, требуемое, желаемое виды качества
  - Б) техническое, функциональное, общественное виды качества
  - В) легитимное, нелегитимное, полулегитимное виды качества
  - Г) стандартное, нестандартное, полустандартное виды качества
45. Критерий оценки качества полученной услуги для потребителя – это:
- А) степень его удовлетворенности
  - Б) степень соответствия реальной услуги ее модели
  - В) степень соответствия обслуживания стандартам
  - Г) уровень технической оснащенности сервисного предприятия
46. Крупные предприятия по оказанию бытовых услуг населению назывались в советский период ... (Дом быта).
47. Определение «Услуга - результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика» содержится в:
- А) ИСО 9004-2
  - Б) ГОСТ Р
  - В) ОСТ
  - Г) GAP-модели
48. Понимание сервиса предполагает:
- А) измерение качества сервиса
  - Б) наличие этапов сервиса
  - В) изучение затрат на сервис
  - Г) отделение товара от сервиса
49. Единичная операция, являющаяся частью сервиса как процесса называется ... (услугой).
50. Установите соответствия:
- А) идеальная услуга<sup>4</sup>
  - Б) легитимная услуга<sup>3</sup>
  - В) чистая услуга<sup>1</sup>
  - Г) некоммерческая услуга<sup>2</sup>

- 1) услуга как самостоятельная продукция
- 2) услуга, оказание которой не нацелено на получение прибыли
- 3) услуга, не запрещенная законодательством
- 4) абстрактная модель услуги

## 14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода в учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, работа в малых группах и др.)

| Вид занятия              | Вид интерактивного метода обучения | Часы |
|--------------------------|------------------------------------|------|
| Практическое занятие № 1 | Групповая дискуссия                | 1    |
| Практическое занятие № 4 | Групповая дискуссия                | 1    |
| Практическое занятие № 5 | Разбор проблемных ситуаций         | 1    |

## 15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### Обязательные издания:

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24851>.
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.
3. Саак, А.Э. Менеджмент в в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: Учебное пособие/ В.М.Пищулов. – СПб.: Питер, 2018. – 512 с. – 15 экз.

### Дополнительные издания:

4. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938>.
5. Захарова И.Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Захарова И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2018.— 76 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9763>.
6. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный

университет, ЭБС АСВ, 2016.— 64 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/29794>.

### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Формирование общекультурных и профессиональных компетенций как результат изучения данной дисциплины происходит в процессе разнообразной работы студента: посещение лекций, работа на практических занятиях, выполнении заданий и изучение вопросов в рамках самостоятельной работы.

Для выполнения заданий в рамках самостоятельной работы рекомендуется изучение различного рода материалов, содержащих эмпирические данные и данные функционирования объектов (от периодических изданий, результатов маркетинговых и социологических исследований до сайтов организаций и государственных органов).

#### **Периодические издания:**

7. Проблемы управления – *Режим доступа:*  
<http://www.iprbookshop.ru/8533.html>.
8. Регион: экономика и социология - *Режим доступа:*  
<http://www.iprbookshop.ru/34021.html>
9. Современные проблемы сервиса и туризма – *Режим доступа:*  
[http://vk.com/service\\_tourism\\_journal](http://vk.com/service_tourism_journal).
10. Управление большими системами - *Режим доступа:*  
<http://www.iprbookshop.ru/8536.html>
11. Экономика и менеджмент систем управления - *Режим доступа:*  
<http://www.iprbookshop.ru/34060.html>

#### **Интернет-ресурсы**

12. Сайт Министерства экономического развития и инвестиционной политики Саратовской области. - *Режим доступа:*  
<http://ex.saratov.gov.ru/government/structure/mineconom/>
13. Сайт Правительства Саратовской области - *Режим доступа:*  
<http://saratov.gov.ru/>.
14. Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: - *Режим доступа:* <http://www.gost.ru/wps/portal/>

#### **Источники ИОС**

15. Информационно-образовательная среда СГТУ имени Гагарина Ю.А. -  
<https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/Lists>

## **16. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине необходимы аудитории со стандартным оснащением.

Необходимая площадь аудиторий со стандартным оборудованием для ведения лекционных и практических занятий составляет 40 м<sup>2</sup> на группу студентов.

Перечень и описание учебных аудиторий:

5/234 – 40 м2 - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

5/203 – 40 м2 - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

5/233 - 40 м2 - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

*Информационное и учебно-методическое обеспечение:*

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза; лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы: MS Word, MS EXCEL, MS Power Point, AST-test.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

В ходе занятий рекомендуется использовать компьютерные программы для создания электронных таблиц, диаграмм, графиков, презентаций.

MS Power Point,

MS Excel,

MS Word.

Для проведения аудиторных занятий на высоком, современном уровне необходимы следующие ТСО: проектор, ноутбук, экран или интерактивная доска.

Некоторые занятия, контрольные и пробные тестирования целесообразно проводить в компьютерных классах.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля. Используется ИОС СГТУ.