



Наименование дисциплины и код: **Сервисная деятельность**

<b>Лектор</b>	<b>Эгембердиева Дилбара Эмилевна</b>
<b>Контактная информация:</b>	<b>0312 32 51 99, dilema10@mail.ru</b>
<b>Количество кредитов:</b>	<b>5</b>
<b>Дата:</b>	<b>Сентябрь-декабрь 2017 г. 2 полугодие, III семестр</b>
<b>Цель и задачи курса</b>	<p>Цель изучения дисциплины – знакомство с теорией и практикой сервисной деятельности, направленной на удовлетворение разнообразных потребностей человека, а также подготовка кадров, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.</p> <p>Задачи изучения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• формирование у студентов навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;</li><li>• выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;</li><li>• овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;</li><li>• формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;</li><li>• знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, сервисного, ресторанного и туристского обслуживания;</li><li>• изучение стандартов сервисного обслуживания;</li><li>• изучение истории становления и развития сервисной деятельности.</li></ul>
<b>Описание курса</b>	<p>Программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и учебным планом по направлению «Туризм».</p> <p>«Сервисная деятельность» относится к циклу обще-профессиональных дисциплин специальности, изучается студентами специализации «Туризм» на III семестре, студентами специализации «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина «Сервисная деятельность» является базовым курсом, а знания, полученные студентами в ходе его изучения, дополняются и углубляются при изучении других дисциплин учебного курса как «Маркетинг в туризме», «Связь с общественностью»</p> <p>Курс «Сервисная деятельность» позволит выявить роль социально-культурного сервиса в современном обществе, ориентированном на производство товаров и услуг социально - культурной направленности.</p>

<b>Пре реквизиты</b>	экономическая теория, предпринимательство.
<b>Пост реквизиты</b>	изучение дисциплины «Сервисная деятельность» дает навыки, необходимые при изучении: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Маркетинговые исследования;</li> <li>- Управление персоналом в сфере услуг;</li> <li>- Организация и управление социально-бытовым сервисом.</li> </ul>
<b>Компетенции</b>	<p>владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-1)</p> <p>способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, проявлять трудолюбие, патриотизм и гражданскую ответственность (ОК-4);</p> <p>готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой (ОК-5);</p> <p>готовностью к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов (ОК-6);</p> <p>стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; готовностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения (ОК-7);</p> <p>способностью осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);</p> <p>планирование производственно-технологической деятельности туристических фирм и организаций; определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения деятельности в соответствии с требованиями потребителя (ПК-1);</p> <p>способностью контролировать выполнение технологических процессов в соответствии с должностными инструкциями, государственными и международными стандартами (ПК-5)</p> <p>владением основными методами защиты клиентов и персонала от возможных последствий аварий, техногенных катастроф и стихийных бедствий (ПК-6);</p> <p>координация деятельности функциональных подразделений туристических фирм и организаций, анализ и оценка эффективности их деятельности, уровня обслуживания потребителей (ПК-8);</p> <p>умением рассчитать и оценить затраты по организации деятельности туристических фирм и организаций (ПК-9);</p> <p>способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться (ПК-10);</p> <p>готовностью к выявлению и формированию отношений с клиентами с максимальным учетом их индивидуальных потребностей (ПК-11);</p> <p>способностью учитывать возрастные, половые,</p>

	этнокультурные, исторические и религиозные особенности потребителей, при разработке и продвижении туристических услуг и товаров (ПК-12);
<b>Политика курса</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Не опаздывать на занятия</li> <li>- Не разговаривать во время занятий, не жевать резинку, не читать газеты</li> <li>- Отключить сотовый телефон</li> <li>- На занятия приходить в деловой одежде</li> <li>- Не пропускать занятий, в случае болезни представить справку</li> <li>- Пропущенные занятия отрабатывать в определенное преподавателем время</li> <li>- В случае невыполнения заданий итоговая оценка снижается</li> <li>- Своевременно и старательно выполнять домашние задания</li> <li>- Быть терпимым, открытым, откровенным и доброжелательным к сокурсникам и преподавателям</li> <li>- Конструктивно поддерживать обратную связь на всех занятиях</li> <li>- Быть пунктуальным и обязательным</li> </ul>
<b>Методы преподавания:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Лекции;</li> <li>- Решение задач;</li> <li>- Подготовка рефератов, эссе, докладов;</li> <li>- Письменные домашние работы.</li> </ul> <p>Методы обучения с применением интерактивных методов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Презентации</li> <li>- Видео уроки</li> <li>- Анализ деловых ситуации</li> <li>- Разбор кейсов и т.д.</li> </ul>
<b>Форма контроля знаний</b>	Экзамен
<b>Литература: Основная Дополнительная</b>	<p><i>а) основная литература</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: учебное пособие – Т : 2012.</li> <li>2. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2010.</li> <li>3. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. – Ростов н/Д.: 2010 .</li> </ol> <p><i>б) дополнительная литература</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Александровна, А. Ю. География туризма: учебник для вузов / А. Ю. Александрова. – М.: Кнорус, 2009.</li> <li>5. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие./ Н. Ю. Арбузова. – М. : Академия, 2009.</li> <li>6. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. - М. : Финансы и статистика, 2007.</li> <li>7. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. : Академия, 2007.</li> <li>8. Карманова, Т. Е. Статистика туризма : учебник / Т. Е. Карманова, О. В. Каурова, А. Н. Малолетко. – М. : КНОРУС, 2010.</li> </ol>

	<p>9. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма : учебное пособие / А. Д. Каурова. – М. : Герда, 2009.</p> <p>10. Квартальнов, В. А. Иностраный туризм / В. А. Квартальнов.- М. : Финансы и статистика, 2007.</p> <p>11. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер. - М.: Юнити-Дана, 2007.</p> <p>12. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. - М. : Издат. центр «Академия», 2008.</p> <p>13. Морозов, М. А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>14. Организация туризма : учебное пособие для высших учебных заведений / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева. – Минск : Новое знание, 2008.</p> <p>15. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание / О. Я. Осипова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>16. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2012. –</p> <p>17. Теория и практика международного туризма : учебное пособие / А. Ю. Александрова. – М. : Кнорус, 2003.</p> <p>18. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум Инфра-М, 2008.</p> <p>19. Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме / Т. Н. Третьякова. – М. : Академия, 2008.</p> <p>20. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. - М. : Изд. центр «Академия», 2008.</p> <p>21. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма : учебное пособие / А. Д. Чудновский. – М. : КНОРУС, 2009.</p> <p><b>Ресурсы Internet</b>  <a href="http://www.stat.kg">http://www.stat.kg</a>  <a href="http://www.national-geographic.ru">http://www.national-geographic.ru</a>  <a href="http://www.vokrugsveta.ru">http://www.vokrugsveta.ru</a>  <a href="http://www.tourlib.net">http://www.tourlib.net</a></p>
СРС	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Активный музей» как фактор развития культурного туризма.</li> <li>2. Анализ сервисной деятельности (на примере конкретной туристской организации)</li> <li>3. Анимация и развлечение: сходство и отличие.</li> <li>4. Атракции и их место в системе сервисных услуг.</li> <li>5. В чем состоит преимущество анимационного сервиса?</li> <li>6. Влияние анимационного сервиса на экономическую эффективность туристского бизнеса.</li> <li>7. Вопросы оптимизации туристского транспортного обслуживания.</li> <li>8. Гостиничные услуги и их стандартизация.</li> <li>9. Инновации – важный фактор развития регионального туризма.</li> <li>10. Инновационная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства.</li> <li>11. Интернет-представительства сферы гостеприимства:</li> </ol>

	<p>современное состояние и тенденции развития.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. История гостиничного сервиса в мире.</li> <li>13. История становления и развития экскурсионной деятельности.</li> <li>14. Классификация средств размещения гостиничного типа.</li> <li>15. Культура сервисной деятельности.</li> <li>16. Международные гостиничные цепи.</li> <li>17. Национальные особенности питания туристов.</li> <li>18. Новое положение о системе классификации гостиниц и средств размещения в КР.</li> <li>19. Организация сервиса в розничной торговле.</li> <li>20. Основные виды сервисной деятельности.</li> <li>21. Основные гостиничные службы.</li> <li>22. Особенности мирового гостиничного хозяйства.</li> <li>23. Особенности производства гостиничных услуг.</li> <li>24. Особенности развития ресторанных комплексов в Сибирском регионе.</li> <li>25. Особенности формирования и повышение эффективности ресторанного бизнеса.</li> <li>26. Охарактеризуйте услугу питания «шведский стол». В чем ее преимущества?</li> <li>27. Перспективы развития анимационного сервиса в гостиничном хозяйстве.</li> <li>28. Перспективы развития анимационного сервиса в России.</li> <li>29. Практический анализ сервисной деятельности на примере ресторанов.</li> <li>30. Психологический аспект сервисной деятельности.</li> <li>31. Санитарно-гигиенические требования к организации питания туристов.</li> <li>32. Сервисная услуга и ее виды.</li> <li>33. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве.</li> <li>34. Сервисные услуги предприятий питания.</li> <li>35. Система сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг.</li> <li>36. Система стандартизации гостиничных услуг.</li> <li>37. Системы классификации гостиниц в современной системе гостеприимства.</li> <li>38. Тур: общая характеристика.</li> <li>39. Туристские услуги: специфика становления и развития.</li> <li>40. Элементы анимации в организации экскурсий.</li> </ol>
<p><b>Примечание.</b></p>	<p>Необходимо наличие ТСО (проектор, звуковой усилитель, доска)</p>

**Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы**

№	Дата	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
1	4.09.17	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	<p><i>а) основная литература</i></p> <p>1. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: учебное пособие – Т : 2012.</p> <p>2. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2010.</p> <p>3. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. – Ростов н/Д.: 2010 .</p> <p><i>б) дополнительная литература</i></p> <p>22. Александровна, А. Ю.</p>	<p>1. Что входит в понятие «сфера услуг»?</p> <p>2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».</p> <p>3. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».</p> <p>4. Перечислите функции сферы услуг.</p> <p>5. Определите роль сферы услуг в общественном разделении труда.</p> <p>6. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.</p> <p>7. Классификация сервисных процессов с процессной (операционной) точки зрения.</p> <p>8. Отраслевая классификация услуг.</p>
2	6.09.17	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	<p>География туризма: учебник для вузов / А. Ю. Александрова. – М.: Кнорус, 2009.</p> <p>23. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие./ Н. Ю. Арбузова. – М. : Академия, 2009.</p> <p>24. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. - М. : Финансы и статистика, 2007.</p> <p>25. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. : Академия, 2007.</p> <p>26. Карманова,</p>	<p>1. Какие два основных подхода используются для периодизации развития человеческого общества?</p> <p>2. В чем заключаются сущность формационного подхода и его ограниченность?</p> <p>3. В чем проявляется преимущество цивилизационного подхода?</p> <p>4. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.</p> <p>5. Каковы особенности развития сферы услуг в КР?</p> <p>6. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в КР?</p>
3	11.09.17 13.09.17	Специфика услуг как товара	4	<p>и туризме : учебник для вузов / М. : Академия, 2007.</p> <p>26. Карманова,</p>	<p>1. Определите свойства услуги как товара.</p> <p>2. Назовите три уровня товара (согласно Ф.</p>

				<p>Т. Е. Статистика туризма : учебник / Т. Е. Карманова, О. В. Каурова, А. Н. Малолетко. – М. : КНОРУС, 2010.</p> <p>27. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма : учебное пособие / А. Д. Каурова. – М. : Герда, 2009.</p> <p>28. Квартальнов, В. А. Иностраный туризм / В. А. Квартальнов.- М. : Финансы и статистика, 2007.</p> <p>29. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер. - М.: Юнити-Дана, 2007.</p> <p>30. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. - М. : Издат. центр «Академия», 2008.</p> <p>31. Морозов, М. А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>32. Организация туризма : учебное пособие для высших учебных заведений / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева. – Минск : Новое знание, 2008.</p> <p>33. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание / О. Я. Осипова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>34. Павлова Г. Ю. Сервисная</p>	<p>Котлеру) и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» товару.</p> <p>3. Назовите основные характеристики услуг.</p> <p>4. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?</p> <p>5. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?</p> <p>6. О какой характеристике услуг идет речь в следующем примере? Служащий банка способен обслужить 20 клиентов в час. В период с 10 до 11 часов нет клиентов, в следующий час к нему собралась очередь в 40 человек.</p> <p>7. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?</p>
4	14.09.17 18.09.17	Ценность услуги	4	<p>31. Морозов, М. А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>32. Организация туризма : учебное пособие для высших учебных заведений / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева. – Минск : Новое знание, 2008.</p> <p>33. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание / О. Я. Осипова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>34. Павлова Г. Ю. Сервисная</p>	<p>1. Дайте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.</p> <p>2. Определите сущность понятия воспринимаемое качество.</p> <p>3. Раскройте понимание модели ценности услуги.</p> <p>4. Каким образом можно использовать модель ценности услуги при разработке услуги?</p> <p>5. Каким образом можно повысить ценность услуги?</p>
5	20.09.17 25.09.17 27.09.17	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	6	<p>33. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание / О. Я. Осипова. – М. : Академия, 2007.</p> <p>34. Павлова Г. Ю. Сервисная</p>	<p>1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по</p>

				<p>деятельность: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2012. – 35. Теория и практика международного туризма : учебное пособие / А. Ю. Александрова. – М. : Кнорус, 2003.</p> <p>36. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум Инфра-М, 2008.</p> <p>37. Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме / Т. Н. Третьякова. – М. : Академия, 2008.</p> <p>38. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. - М. : Изд. центр «Академия», 2008.</p> <p>39. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма : учебное пособие / А. Д. Чудновский. – М. : КНОРУС, 2009.</p> <p><b>Ресурсы</b> <b>Internet</b> <a href="http://www.stat.kg">http://www.stat.kg</a> <a href="http://www.national-geographic.ru">http://www.national-geographic.ru</a> <a href="http://www.vokrugsveta.ru">http://www.vokrugsveta.ru</a> <a href="http://www.tourlib.net">http://www.tourlib.net</a></p>	<p>Маслоу. 2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах. 3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным? 4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте. 5. Одни клиенты останавливаются в различных гостиницах, другие – предпочитают отели одной той же гостиничной сети, некоторые – только влюбившихся гостиницах. Как вы можете объяснить эти ситуации? 6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары? 7. Назовите основные психологические факторы, субъективно обуславливающие единое решение деловых физических лиц и институциональных структур.</p>
6	2.10.17	Теория организации обслуживания	2	<p>1. Определите основное содержание SERVUCTION модели. 2. Поясните понятия</p>	

				<p>«бэк-офис» и «фронт-офис».</p> <p>3. Что представляет собой система маркетинга услуг?</p> <p>4. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?</p> <p>5. В чем состоит особенность предоставления услуг через электронные каналы?</p> <p>6. Какие средства и инструменты используются компаниями для достижения желаемых изменений целевого рынка?</p> <p>7. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.</p> <p>8. В чем особенность модели, построенной на разделении услуги на различные по своей природе компоненты?</p> <p>9. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?</p>
7	4.10.17	Контактная зона	2	<p>1. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».</p> <p>2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?</p> <p>3. В чем сущность содержания контакта?</p> <p>4. Какова роль общения в построении процесса продажи?</p> <p>5. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.</p> <p>6. Определите особенности организации</p>

				<p>пространства контакта в различных сервисных предприятиях.</p> <p>7. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?</p> <p>8. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?</p> <p>9. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.</p> <p>10. Каковы принципы эффективного решения конфликтных ситуаций?</p>
8	9.10.17 13.10.17	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	4	<p>1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.</p> <p>2. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.</p> <p>3. Назовите основные формы обслуживания потребителей.</p> <p>4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?</p> <p>5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?</p>

9	18.04.17 18.04.17	Качество обслуживания и производительность	4		<p>1. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?</p> <p>2. Концепция воспринятого или объективного качества лежит в основе определения качества услуг?</p> <p>3. Поясните концепцию воспринятого качества К. Гронруза.</p> <p>4. Перечислите детерминанты качества услуг.</p> <p>5. Какие компоненты определенной услуги в сфере гостиничной деятельности включают техническое, функциональное качество и социальное качество?</p> <p>6. Какие компоненты определенной услуги в автосервисе включают техническое, функциональное качество и социальное качество?</p> <p>7. Каким образом модель качества услуг, основанная на разрыве, используется для определения качества услуг? Объясните причину возникновения разрывов в модели.</p> <p>8. Каков механизм оценки продукта потребителем?</p> <p>9. С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?</p> <p>10. Назовите основные способы повышения труда в сфере услуг.</p>
10	23.10.17 25.10.17	Стандарты качества	4		<p>1. Назовите объекты стандартизации.</p> <p>2. Назовите и охарактеризуйте</p>

				<p>номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим свойствам услуг.</p> <p>3. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ.</p> <p>4. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.</p> <p>5. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.</p> <p>6. Какие методы измерения показателей качества определяют стандарты на услуги.</p> <p>7. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара? Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать?</p>
11	28.10.17 1.11.17	Жизненный цикл услуг	4	<p>1. Дайте определение жизненного цикла услуг.</p> <p>2. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.</p> <p>3. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы. Каким образом администрации удастся предотвратить переход продукта в стадию спада? Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?</p>

12	8.11.17 10.11.17	Конкурентоспособность	4		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как организация может обеспечивать свое выживание в долгосрочной перспективе?</li> <li>2. Что создает конкурентные преимущества?</li> <li>3. Дайте характеристику конкурентной окружающей среде.</li> <li>4. Каким образом выбрать целевых потребителей?</li> <li>5. Дайте характеристику стратегии лидерства в цене.</li> <li>6. Дайте характеристику стратегии дифференциации.</li> <li>7. Дайте характеристику стратегии специализации.</li> <li>8. Какова роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики?</li> </ol>
13	13.11.17 15.11.17	Сервис- компонент продажи товаров	4		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?</li> <li>2. Назовите основные задачи системы сервиса?</li> <li>3. Дайте характеристику видам сервиса по времени его выполнения.</li> <li>4. Какова роль технического обслуживания в поддержании оборудования в работоспособном состоянии?</li> <li>5. Дайте характеристику фирменному сервису.</li> <li>6. Каковы основные принципы гарантийного обслуживания?</li> </ol>

14	20.11.17 22.11.17	Сервисная деятельность в гостиницах	4		<p>1. Охарактеризуйте гостиничные услуги?</p> <p>2. Классификация услуг гостиничных предприятий?</p> <p>3. Особенности основных услуг гостиничных предприятий?</p> <p>4. Особенности дополнительных услуг гостиничных предприятий?</p> <p>5.</p>
15	24.11.17 27.11.17	Туристское обслуживание	4		<p>1. Классификация услуг в сфере туризма</p> <p>2. Взаимоотношения клиента с туристской фирмой.</p> <p>3. Понятие ТО и ТА.</p> <p>4. Задачи и функции ТО и ТА.</p> <p>5. Этапы подготовки тура к реализации?</p>
16	29.11.17 4.12.17	Внутреннее обслуживание организации	4		<p>6. Что входит в сферу деятельности фэсилити-службы?</p> <p>7. Какие задачи выполняет фэсилити-менеджмент?</p> <p>8. Какие функции выполняет фэсилити-менеджмент?х</p> <p>9. Что такое эргономика?</p> <p>10. Что понимается под ремонтом и обслуживанием?</p> <p>11. Какие энергосберегающие процедуры и технологии известны?</p> <p>12. Какое влияние оказывает фэсилити-менеджмент на имидж организации?</p> <p>13. На что необходимо обращать внимание при планировании и оснащении офиса и рабочего места?</p>
17	6.12.17 8.12.17	Новые технологии в сфере услуг	4		<p>1. Определите понятия информационные технологии, компьютерные технологии,</p>

				<p>телекоммуникационные технологии, новые информационные технологии.</p> <p>2. Как информационные услуги применяются в сфере услуг?</p> <p>3. Почему в сфере услуг не прослеживается связь между затраченными инвестициями в информационные технологии и производительностью труда?</p> <p>4. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?</p> <p>5. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?</p>
18	11.12.17 13.12.17	Разработка и создание новых услуг	4	<p>1. Определите категории новой продукции в сфере услуг.</p> <p>2. Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.</p> <p>3. В чем сходство и различие при разработке товаров услуг.</p> <p>4. Какие инструменты используются при разработке услуги.</p> <p>5. Назовите основные принципы разработки услуг.</p> <p>6. Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.</p> <p>7. Какие задачи решает план оказания услуг?</p>
19	15.12.17 18.12.17	Имидж фирмы	4	<p>1. В чем причина возрастания значимости информационно-коммуникационной</p>

					составляющей в деловой и общественной жизни? 2. Каков процесс формирования и управления корпоративным имиджем? 3. Дайте характеристику составляющим фундамента корпоративного имиджа организации. 4. Какие практические вопросы затрагиваются в кодексе компании? 5. Назовите признаки ухудшения морального климата в коллективе.
20	18.12.17 20.12.17	Деловая этика	5		1. Раскройте сущность проблемы деловой этики. 2. Расскажите об основных этических воззрениях в сфере бизнеса и управления. 3. Приведите пример решения этической проблемы (условие, методология и результат). 4. Объясните сущность моральных обязательств руководителя. 5. В чем заключается этические проблемы отношения к деньгам? 6. Обоснуйте значимость делового этикета в современном бизнесе.
		ИТОГО	часов		

### График самостоятельной работы студентов

№	Недели Месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Суммы балов
		октябрь				ноябрь						декабрь						
1	Текущий контроль	15				15						10						40 баллов
2	Срок сдачи СРС*	02.10.2017 7.10.2017				6.11.2017 11.11.2017						11.12.2017 16.12.2017						

\*СРС – самостоятельная работа студентов.

*Примечание:* График проведения рубежного и итогового контроля устанавливается Учебным отделом.