

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Сервисная деятельность

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 15 апреля 2015 г. № 301)

Составитель: ст. преподаватель кафедры ГИД, Соломонова Л.В.

Утверждена на заседании кафедры ДЗС от 14.04.2011 г., протокол № 8

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	Знания:	историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики
			Умения:	выявлять потребности потребителя, работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности
			Владения:	приемами обслуживания и бесконфликтной работы в сервисной деятельности

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» (Б.1.Б.2) относится к предметам общепрофессионального цикла базовой части ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, вариативной части ОПОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Для студентов направления 43.03.01 Сервис изучение дисциплины строится на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования, а именно базовой платформой для освоения «Сервисной деятельности» является учебный курс «Сервисология», в результате освоения которого студенты должны владеть основными понятиями, концепциями в области сервиса, отечественными и зарубежными теориями потребностей, определяющих формирование современного сервиса. При освоении данной дисциплины ряд профессиональных и общекультурных компетенций одновременно формируется следующими дисциплинами ОПОП:

- Психология

- Социология
- Профессиональная этика и этикет
- Правоведение
- Экономика (модуль 2)

Освоение данной дисциплины необходимо для успешного освоения следующих дисциплин: «Деловая коммуникация в сервисе», «Основы организации предприятий сферы сервиса», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

Для студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело дисциплина является базовой для последующего изучения таких дисциплин как «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- знать и понимать потребности человека, философию сервиса;
- иметь навыки общения;
- быть способными к роли деятельности, управления (манипуляции человеком через потребности).

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.03 Гостиничное дело	ОФО	Б.1.В.09	2	3	60	34	17		9		48	Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Лекция	2	0,5	2
	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	Практическое занятие	2	2	2

2	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	Лекция	4	0,5	3
3	Принципы классификации услуг и их характеристики	Лекция	2	0,5	3
		Практическое занятие	2	2	2
4	Производство услуг	Лекция	4	1	2
	Разработка стандартов обслуживания: основные цели и задачи	Практическое занятие	2	2	2
5	Особенности функционирования отдельных групп услуг	Лекция	2	0,5	3
	Психология сервисной деятельности	Практическое занятие	2	2	3
6	Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	Лекция	4	2	2
	Особенности функционирования контактной зоны предприятия сервиса	Практическое занятие	2	2	2
7	Государственное регулирование сервисной деятельности	Лекция	2	0,5	3
		Практическое занятие	2	2	2
8	Поведение потребителей и факторы потребления	Лекция	4	2	2
	Типы потребителей и особенности взаимодействия с ними	Практическое занятие	2	2	2
9	Маркетинг услуг	Лекция	4	1	2
	Формирование маркетинговых стратегий развития предприятий сферы сервиса	Практическое занятие	2	2	3
10	Этическая культура сервиса	Лекция	2	0,5	2
11	Эстетика сервиса	Лекция	4	2	2

5.2 Содержание дисциплины

1.Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (лекция)

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Развитие услуг и сферы сервиса в российском обществе. Отечественные услуги: от традиционных форм к современному представлению .

Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга», «обслуживание». Природа услуг. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.

Литература по теме

1.Павлова Г. Ю.Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

2. Тема 2 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса (лекция)

Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности.

Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования сферы сервиса. Факторы, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования сферы сервиса. Факторы внешней и внутренней среды.

Социальная эффективность сферы сервиса. Социально – экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни. Принципы развития сферы услуг. Правила эффективного сервиса. Стандарт обслуживания

Литература по теме

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2013. - 284 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

3. Тема 3 Принципы классификации услуг и их характеристики (лекция)

Сущность услуг и их особенности. Материальные и нематериальные услуги. Отличительные характеристики и признаки.

Рассмотрение понятия услуги в правовом и теоретическом аспектах. Методы классификации услуг. Характеристика услуг. Типы услуг. Жизненный цикл услуги.

Литература по теме

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие [для студентов вузов], обуч. по направ. 43.03.01 "Сервис" / Н. А. Коноплева ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - 2-е изд., доп. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2015. - 220 с.

3. Удальцова М. В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2012. - 105 с. : ил. - (Библиотека высшей школы).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

4. Тема 4 Производство услуг (лекция)

Модель основных сфер человеческой деятельности.

Определение сферы услуг. Секторы в сфере услуг. Особенности рыночного и нерыночного секторов. Специфические черты рынка услуг.

Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
Формы организации труда . Организационная культура предприятия
Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности

Литература по теме

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2. Гукова О.Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты): учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по программам бакалавриата по направл. 100100 "Сервис" / О. Н. Гукова, Е. Н. Ястребова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).

3. Теория организации: учебно-практ. пособие по программам бакалаврской подготовки / [авт.-сост. О. В. Недолужко] ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2015. - 80 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

5. Тема 5 Особенности функционирования отдельных групп услуг (лекция)

Признаки градации услуг. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами.

Особенности организации послепродажного обслуживания.

Понятие и принципы социального обслуживания предусмотренные законодательством Российской Федерации. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями. Контроль качества социальной помощи престарелым.

Литература по теме

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2. Буянова М.О. Право социального обеспечения: учеб. пособие для студентов вузов/ М. О. Буянова, С. И. Кобзева, З. А. Кондратьева. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2016. - 480 с. - (Бакалавриат).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

6. Тема 6 Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности (лекция)

Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя.

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология

конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.

Особенности личностных характеристик работников контактной зоны

Литература по теме

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2013. - 284 с.

2 Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

7. Тема 7 Государственное регулирование сервисной деятельности (лекция)

Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя.

Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Основные права потребителей.

Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей.

Потребительское воспитание. Теория потребительского поведения.

Правила оказания услуг общественного питания. Правила сервисного обслуживания населения РФ.

Литература по теме

1. О защите прав потребителей: закон Российской Федерации № 2300-1 - М. : Проспект, 2013. - 32 с.

2. Гукова О. Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты): учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по программам бакалавриата по направл. 100100 "Сервис" / О. Н. Гукова, Е. Н. Ястребова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

8. Тема 8 Поведение потребителей и факторы потребления (лекция)

Типы потребителей и взаимодействие с ними. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.

Сущность поведения потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Методы изучения поведения потребителей

Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы.

Литература по теме

1. Дубровин И. А. Поведение потребителей: учеб. пособие [для студентов вузов] / И. А. Дубровин. - 4-е изд. - М. : Дашков и К*, 2012. - 312 с.

2. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

9. Тема 9 Маркетинг услуг (лекция)

Рынок услуг. Виды рынков услуг

Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции. Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность.

Маркетинговая среда предприятия сервиса. Внешняя и внутренняя среды. Полный цикл маркетинговой политики на предприятиях сервиса.

Внутренний маркетинг предприятия. Составляющие и сущность внутреннего маркетинга предприятий сервиса.

Литература по теме

1. Психологические проблемы современного бизнеса: сб. науч. ст. / отв. ред. : В. А. Штроо, Н. Л. Иванова, Н. В. Антонова. - М. : Изд. дом Гос. ун-та-Высш. шк. экономики, 2011. - 343, [1] с.

2. Диянова С. Н. Маркетинг сферы услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Маркетинг" / С. Н. Диянова, А. Э. Штезель. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

10. Тема 10 Этическая культура сервиса (лекция)

Профессиональная этика работников сервиса.

Профессиональное поведение работника контактной зоны . Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.

Социально-этические нормы в сервисной деятельности .

Литература по теме

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2013. - 284 с.

2 Павлова Л. Г. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Менеджмент", "Экономика" (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М. : КНОРУС, 2016. - 300 с. - (Бакалавриат).

3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

11. Тема 11 Эстетика сервиса (лекция)

Понятие технической эстетики и дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса.

Эстетические свойства изделий (услуг). Эстетические показатели услуг.

Эстетика рекламы. Задачи рекламы предприятий сервиса

Эстетические особенности интерьера контактной зоны предприятий сервиса.

Средства эстетического оформления фасада здания

Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.

Литература по теме

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2013. - 284 с.

2. Бычков В. В. Эстетика: учебник для студентов вузов / В. В. Бычков. - М. : КНОРУС, 2016. - 528 с.

3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

Перечень тем практических занятий

12. Тема 1 « Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах»
(дискуссия и обсуждение подготовленного материала)

Тематика обсуждения:

1.1 Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах

1.2 Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира

1.3 Услуги в средневековом обществе Западной Европы

Литература по теме

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2. <http://rucont.ru/efd/230255>

3. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=221313&sr=1

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме дискуссии и обсуждения подготовленного материала

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленного материала в реферативной форме

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - подготовка реферата в рамках самостоятельного изучения заданной темы

13. Тема 2 «Разработка стандартов обслуживания: основные цели и задачи»
(дискуссия, обработка, детализация и систематизация полученных результатов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента)

Этапы работ:

2.1 Содержание корпоративного стандарта обслуживания покупателей с учётом корпоративных ценностей и культуры.

- 2.2 Разработка стандарта на основе техники продаж.
- 2.3 Структура чек-листа для оценки качества обслуживания.

Литература по теме

1. <http://consult-plus.biz/standarty-obslyzhivaniya-klientov-razrabotka-i-vnedrenie>
2. <http://4service-group.com/>
3. http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/tactics/service_standarts.htm

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме дискуссии и обсуждения подготовленного материала

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленного материала в реферативной форме

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - подготовка реферата в рамках самостоятельного изучения заданной темы

14. Тема 3 «Принципы классификации услуг и их характеристики» (дискуссия и представление презентации изученных информационных баз и обработанных материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента)

Характеристика этапов работы на занятии:

Используя информационные базы данных подготовить мультимедийную презентацию формирования новой услуги в регионе. Доказательно проиллюстрировать существование услуги и ее новизну. Классифицировать услугу по известным признакам.

Литература по теме

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие [для студентов вузов], обуч. по направ. 43.03.01 "Сервис" / Н. А. Коноплева ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - 2-е изд., доп. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2015. - 220 с.

3. Удальцова М. В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2012. - 105 с. : ил. - (Библиотека высшей школы).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме дискуссии и представления презентационных материалов, сформированных на основе изучения информационных баз и обработки материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленных материалов

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение задания по текущему контролю

15. Тема 4 «Типы потребителей и особенности взаимодействие с ними» (устная коммуникация по теме)

Направления обсуждения:

- 4.1 Стратификация потребительских групп. Признаки градации потребителей
- 4.2 Стиль жизни потребителей и его влияние на поведение группы.
- 4.3 Сущность поведения потребителей.

Литература по теме

1. Дубровин И. А. Поведение потребителей: учеб. пособие [для студентов вузов] / И. А. Дубровин. - 4-е изд. - М. : Дашков и К*, 2012. - 312 с.

2. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

3. Психологические проблемы современного бизнеса: сб. науч. ст. / отв. ред. : В. А. Штроо, Н. Л. Иванова, Н. В. Антонова. - М. : Изд. дом Гос. ун-та-Высш. шк. экономики, 2011. - 343, [1] с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации в сопровождении презентационных материалов, выполненных в рамках самостоятельной работы студентов

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение презентационных материалов по текущему контролю

16. Тема 5 «Сфера реализации сервисной деятельности - контактная зона» (использование проектного метода по заявленной теме)

Характеристика этапов работы на занятии:

Используя проектный метод предлагается подготовить материал об организации пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (банки, офисы предприятий, мед. учреждения, гостиницы, бутики, салоны красоты и пр.). Выявить специфические особенности организации зоны обслуживания, эстетические решения, наличие специального оборудования, наличие персонала (в количестве и по должностям). Определить удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для потребителей.

Литература по теме

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2013. - 284 с.

2. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме групповой дискуссии по итогам индивидуальных докладов в сопровождении презентационных материалов (коллажа)

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – формирование доклада, который должен сопровождаться иллюстративным материалом (возможно использование коллажа).

17. Тема 6 «Формирование маркетинговых стратегий развития предприятий сферы сервиса» (устная коммуникация по объявленной заранее теме)

Направления обсуждения:

1. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на эффективность функционирования предприятий сервиса.

2. Внутренний маркетинг предприятия

3. Разработка стратегии продвижения товара (услуги).

Литература по теме

1. Психологические проблемы современного бизнеса: сб. науч. ст. / отв. ред. : В. А. Штроо, Н. Л. Иванова, Н. В. Антонова. - М. : Изд. дом Гос. ун-та-Высш. шк. экономики, 2011. - 343, [1] с.

2. Диянова С. Н. Маркетинг сферы услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Маркетинг" / С. Н. Диянова, А. Э. Штезель. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации

Форма текущего контроля – анализ деловых ситуаций (анализ ситуации, данной в виде текстового, графического или устного материала, видеofilmа, либо анализ вариантов решения проблемы, выбор оптимального варианта)

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

18.Тема 7 «Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности» (решение кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках изучения темы)

Литература по теме

1.О защите прав потребителей: закон Российской Федерации № 2300-1 - М. : Проспект, 2013. - 32 с.

2.Гукова О. Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты): учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по программам бакалавриата по направл. 100100 "Сервис" / О. Н. Гукова, Е. Н. Ястребова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме решения кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках изучения темы.

Форма текущего контроля – индивидуальный опрос и защита выполненных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – самостоятельное изучение Закона РФ «О защите прав потребителей» и выполнение анализа по жалобам потребителей на товары услуги ненадлежащего качества в выбранном сегменте сервиса.

19.Тема 8 «Психология сервисной деятельности» (дискуссия и обсуждение подготовленного материала по теме)

Направления обсуждения:

8.1. Психология сервиса – основные понятия и задачи

8.2. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности

8.3. Понятие «этики сервисной деятельности». Профессиональная этика.

8.4. Профессиональное поведение работника контактной зоны.

8.5. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения

Литература по теме

1.Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

2.Психологические проблемы современного бизнеса: сб. науч. ст. / отв. ред. : В. А. Штроо, Н. Л. Иванова, Н. В. Антонова. - М. : Изд. дом Гос. ун-та-Высш. шк. экономики, 2011. - 343,[1] с.

3.Решетникова К. В. Организационная конфликтология: учеб. пособие для студентов вузов / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т - Высшая школа экономики. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 175 с. - (Высшее образование).

4.Азимов Сергей Продажи, переговоры: практика, примеры / С. Азимов. - СПб. : Питер, 2015. - 320 с. : ил. - (Сам себе психолог).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации

Форма текущего контроля – анализ деловых ситуаций (анализ ситуации, данной в виде текстового, графического или устного материала, видеofilmа, либо анализ вариантов решения проблемы, выбор оптимального варианта)

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В начале каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала предыдущей лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ сервисной деятельности по областям применения.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

При подготовке презентационных материалов необходимо учитывать следующие требования:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;

- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на понимание всех теоретических и прикладных аспектов сервисной деятельности. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов сервисной деятельности. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность

самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Зачет ставится при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов:

- лекции (40 балла);
- практические занятия (40 баллов);
- зачет (20 баллов).

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

7.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
3. Объективные факторы развития сферы услуг в РФ
4. Роль государственных механизмов в развитии услуг
5. Развитие малого бизнеса в РФ
6. Особенности организационной структуры и производственного менеджмента на предприятии сервиса

7.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины.

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Человек и его потребности. Классификация потребностей.
3. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг.
4. Особенности классификации услуг.
5. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
6. В чем выражается «суверенитет потребителя»?
7. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.
8. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
9. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
10. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
11. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса
12. Экономическая сущность сервисной деятельности.
13. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
14. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
15. Правила эффективного сервиса.
16. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ.
17. Основные права потребителя, защищаемые государством.
18. Внутренний маркетинг на предприятии сервиса.

19. Основные принципы развития сферы услуг.
20. Этапы обслуживания потребителя .
21. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
22. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
23. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.
24. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
25. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
26. Культура обслуживания как показатель качества.
27. Управление качеством сервиса.
28. Признаки градации услуг.
29. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
30. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
31. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
32. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
33. Понятие и основные категории «этики сервисной деятельности».
34. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
35. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
36. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения.
37. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
38. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор.
39. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
40. Международный обмен услугами.
41. Особенности организации послепродажного обслуживания.
42. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
43. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
44. Специфика услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
45. Современные тенденции развития гостиничных услуг.
46. Потребительское воспитание . Потребительский экстремизм.
47. Специфика услуг и обслуживания в общественном питании.
48. Тенденции развития услуг общественного питания в России и за рубежом.
49. Специфика услуг и обслуживания в индустрии досуга и развлечений
50. Пространство контакта. Содержание контакта.
51. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
52. Управление сервисным предприятием: цели, задачи, функции руководства.
53. Типы организационных структур сервисного предприятия.
54. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
55. Типы потребителей и взаимодействие с ними.
56. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
57. Культура общения работников с клиентами.
58. Воздействие культуры на поведение потребителя.
59. Стратегические решения по комплексу маркетинга на предприятиях сферы сервиса.
60. Организационная культура предприятия.
61. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности.
62. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
63. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.
64. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих,

демографических факторов.

7.3 Методические рекомендации по организации СРС

Основными видами самостоятельной работы студентов являются :

1. усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
2. подготовка к практическим занятиям;
3. подготовка презентационных материалов;
4. выполнение домашних заданий в виде индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин..

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культурный сервис и туризм" / Г. Ю. Павлова. - М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2013. - 284 с.
3. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Л. Л. Руденко. - М. : Дашков и К*, 2012. - 208 с.

б) дополнительная литература

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: Кно-Рус, 2010. – 176 с.
2. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие / Г.А.Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 318 с.
3. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Дж.Шоул.- М.: Альпина-Паблишер, 2011. – 338 с. - (+DVD-ROM).
4. О защите прав потребителей: закон Российской Федерации № 2300-1 - М. : Проспект, 2013. - 32 с.
5. Гукова О. Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты): учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по программам бакалавриата по направл. 100100 "Сервис" / О. Н. Гукова, Е. Н. Ястребова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
6. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие [для студентов вузов], обуч. по направ. 43.03.01 "Сервис" / Н. А. Коноплева ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - 2-е изд., доп. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2015. - 220 с.
7. Удальцова М. В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2012. - 105 с. : ил. - (Библиотека высшей школы).
8. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов / Ф. Котлер,

- Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; Пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998. 560 с.
9. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие [для студентов вузов, обуч. по направл. подготовки 100100 Бакалавр в области сервиса] / О. Н. Гукова. - М. : ФОРУМ, 2012. - 160 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
10. Федцов, В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие / В.Г. Федцов. – М.: ПРИОР, 2000. - 189 с.
11. Буянова М.О. Право социального обеспечения: учеб. пособие для студентов вузов / М. О. Буянова, С. И. Кобзева, З. А. Кондратьева. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2016. - 480 с. - (Бакалавриат).
12. Дубровин И. А. Поведение потребителей: учеб. пособие [для студентов вузов] / И. А. Дубровин. - 4-е изд. - М. : Дашков и К*, 2012. - 312 с.
13. Психологические проблемы современного бизнеса: сб. науч. ст. / отв. ред. : В. А. Штроо, Н. Л. Иванова, Н. В. Антонова. - М. : Изд. дом Гос. ун-та-Высш. шк. экономики, 2011. - 343,[1] с.
14. Решетникова К. В. Организационная конфликтология: учеб. пособие для студентов вузов / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т - Высшая школа экономики. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 175 с. - (Высшее образование).
15. Азимов Сергей Продажи, переговоры: практика, примеры / С. Азимов. - СПб. : Питер, 2015. - 320 с. : ил. - (Сам себе психолог).
16. Диянова С. Н. Маркетинг сферы услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Маркетинг" / С. Н. Диянова, А. Э. Штезель. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.
17. Научные и научно-практические журналы: «Современные проблемы сервиса и туризма», «Сервис plus», «Маркетинг в России и за рубежом», «Пять звезд», и др.
18. Павлова Л. Г. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Менеджмент", "Экономика" (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М. : КНОРУС, 2016. - 300 с. - (Бакалавриат)
19. Бычков В. В. Эстетика: учебник для студентов вузов / В. В. Бычков. - М. : КНОРУС, 2016. - 528 с.3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с.

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);
Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);
Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http:// www.e.lanbook.com/](http://www.e.lanbook.com/);
Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

Интернет-ресурсы

1. <http://ru.wikipedia.org>
2. Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>
3. Бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>
4. Библиотека учебной и научной литературы РГИУ - <http://www.vusnet.ru/biblio>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>
6. Российский общеобразовательный портал - <http://www.school.edu.ru/default.asp>
7. <http://consult-plus.biz>
8. <http://4service-group.com>

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.

2. Видеомэгнофон – 1 шт.
3. Персональный компьютер – 1 шт.
4. Усилитель – 1 шт.
5. База для радиомикрофона - 1шт.
6. Экран - 1шт.
7. Доска маркерная – 1 шт.

12. Словарь основных терминов (при необходимости)

Внутренний маркетинг - маркетинг, направленный на служащих самого предприятия.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

Исполнитель организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

Контактная зона - место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами.

Маркетинг услуг - отрасль современного маркетинга, научная дисциплина, изучающая особенности маркетинговой деятельности организаций, вовлеченных в предоставление услуг.

Обслуживание - это любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности на что бы то ни было

Поведение потребителей - определяется как действия, предпринимаемые людьми при приобретении, потреблении товаров и услуг и избавления от них.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской

Потребность - отражение в сознании человека необходимости получения чего-то жизненно важного, побуждающего его к активной целенаправленной деятельности.

Продавец организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Сервис - система создания, предоставления и потребления услуг

Сервисная деятельность - совокупность отраслей производственной и непроизводственной сферы, объединенных общностью выполняемой функции - непосредственного удовлетворения потребностей населения в услугах.

Стандарт обслуживания - это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых услуг.

Суверенитет потребителя это право и реальная возможность в рамках имеющихся в рамках имеющихся средств приобрести все, что потребитель считает нужным, а также свободный выбор продавца, места, времени и других условий приобретения

Рынок услуг - сфера обмена , организованная по законам товарного производства и обращения

Услуга – вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений.