

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ

по дисциплине «Технологии сервисной деятельности»

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Гастрономия и сервис»

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование общепрофессиональных (ОПК-1, ОПК-2) компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса «Технологии сервисной деятельности» заключается в создание целостной системы знаний о сервисной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются: изучение сервисного процесса, как обеспечивающего предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений, системы обеспечения сервисной деятельности, позволяющей потребителю выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления товара или услуги, изучение организации системы сервиса на предприятии, исходя из современных подходов к изучению данного процесса, контактной зоны для обслуживания потребителей, процесса формирования ценовой, распределительной и сбытовой политики.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;
- умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
- владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучаемыми лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабов ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практи-

ческой ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На занятии можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на занятии, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме занятия (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к экзамену в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к практическому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: изучить факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности: природно-климатический, национально-демографический, политический и культурный факторы; определить тенденции роста сферы услуг: экономические, социальные, информационно-технологические, политико-правовые, культурно-ценностные тенденции.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности.
2. Основные тенденции роста сферы услуг.
3. «Ускорители» развития современного рынка. НТР и ее последствия

Теоретическая часть

Развитие сервисной деятельности обусловлено рядом внешних и внутренних факторов, которые формируют рынок услуг и определяют его динамику. Одним из ключевых факторов является научно-технический прогресс (НТП), который приносит инновации в производство и потребление услуг. Технологические достижения упрощают и ускоряют многие процессы, открывая новые горизонты для оказания услуг. Это создает условия для появления новых сегментов рынка и трансформации существующих.

Другими важными факторами являются социально-экономические изменения, такие как урбанизация, изменение структуры занятости населения и рост доходов. С увеличением благосостояния общества растет спрос на качественные и разнообразные услуги, что стимулирует развитие сектора. Также значительный вклад вносят демографические сдвиги, такие как старение населения и изменение семейных структур, которые приводят к появлению новых потребностей и видов услуг.

Наконец, глобализационные процессы оказывают значительное влияние на развитие сервисной индустрии. Открытие границ и интеграция рынков создают условия для международного обмена услугами, усиливают конкуренцию и повышают требования к качеству и разнообразию предлагаемых сервисов.

Контрольные вопросы

1. Поясните, в чем состоит содержание природно-климатического фактора на развитие сферы услуг?
2. Является ли наличие бальнеологических ресурсов в регионе фактором, определяющим развитие курортного дела в данной местности?
3. Как проявляется национально-демографический фактор в структуре сферы услуг в регионе?

4. Какие услуги востребованы населением с преобладанием возраста старше 50 лет? Поясните свой ответ.
5. В чем заключается влияние политического фактора на развитие сферы услуг в регионе?
6. Является ли показателем культурного уровня населения количество в регионе музеев и театров? Поясните ответ примерами.
7. Какие из известных мировых и общероссийских тенденций развития сферы услуг можно выявить в Саратовской области? Аргументируйте свой ответ.
8. Что понимается под «ускорителями» развития современного рынка?
9. Как считаете, в настоящий период мы наблюдаем НТР или период «нормального» развития науки?
10. Как научно-технический прогресс влияет на развитие сферы услуг?

Тема 2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА

Цель: рассмотреть определение и структуру потребности; выявить взаимосвязь понятий ценности, стоимости (цены) и потребительского удовлетворения, а также ожидания и удовлетворения; проанализировать виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности; определить особенности обслуживания с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических условий.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг. Основные понятия.
3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
4. Общероссийские классификаторы услуг населению
5. Виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности.

Теоретическая часть

Сервисная деятельность представляет собой процесс оказания услуг, направленных на удовлетворение различных потребностей человека. Услуги обладают рядом особенностей, отличающих их от товаров, таких как неосвязаемость, несохраняемость и вариабельность. В зависимости от вида услуг, они могут удовлетворять базовые физиологические потребности (например, питание), социальные (общение, досуг) или духовные (обучение, культура).

Функции сферы услуг многообразны и включают в себя производство, распределение, хранение и реализацию услуг. В структуре сферы услуг выделяются различные категории, такие как бытовые, транспортные, образовательные, медицинские и другие. В России существует Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН), который классифицирует услуги по видам и типам потребления.

Классификация услуг также производится по разным критериям, включая форму предоставления (индивидуальная или массовая), содержание (производственная или непроизводственная) и целевую аудиторию (частные лица, организации). Таким образом, сфера услуг охватывает широкий спектр потребностей и может значительно варьироваться в зависимости от географической, культурной и экономической среды.

Контрольные вопросы

1. Приведите пример одной (любой) потребности и определите ее структуру.
2. Объясните, какие группы потребностей присущи каждому человеку в современном обществе.
3. Ответьте на вопрос: цена и ценность – это тождественные понятия?
4. Какие исследовательские подходы раскрывают взаимосвязь ожидаемой и воспринятой услуги?
5. Назовите особенности обслуживания на известных Вам предприятиях питания, поддерживающих национальные стандарты сервиса.
6. В чем заключаются отличия работы аниматора с группами разных возрастов?

Тема 3. СИСТЕМА СЕРВИСА НА ПРЕДПРИЯТИИ. ВИДЫ СЕРВИСА

Цель: определить понятие «системы сервиса»; изучить структуру, задачи и принципы организации системы сервиса на предприятии; рассмотреть виды сервиса на предприятии

Вопросы для обсуждения:

1. Структура системы сервиса на предприятии.
2. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
3. Основные подходы к осуществлению сервиса.
4. Принципы гарантийного обслуживания.
5. Виды сервиса по времени осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис

Теоретическая часть

Система сервиса на предприятии представляет собой комплекс мероприятий и процессов, направленных на обеспечение качественного обслуживания клиентов. основополагающими принципами современного сервиса являются ориентация на клиента, доступность, оперативность и профессионализм. В рамках системы сервиса решаются задачи, связанные с повышением удовлетворенности клиентов, созданием положительных впечатлений и укреплением репутации компании.

Существует несколько подходов к осуществлению сервиса, среди которых можно выделить активный и пассивный. Активный сервис предполагает инициативу со стороны предприятия, которое стремится предвосхитить потребности клиента и предложить ему наиболее подходящие решения. Пассивный же сервис предполагает реакцию на уже существующие запросы и проблемы клиентов.

Виды сервиса различаются по множеству критериев. Например, существуют виды сервиса по времени осуществления (предпродажный, гарантийный, постгарантийный), по содержанию работ (ремонт, модернизация, диагностика) и по типу оказываемых услуг (индивидуальный, массовый, фирменный). Все эти разновидности сервиса направлены на повышение уровня удовлетворенности клиентов и укрепление их лояльности к предприятию.

Фирменный сервис представляет собой услугу, предоставляемую непосредственно производителем продукции или уполномоченной организацией. Его особенность заключается в высоком уровне качества и соответствии стандартам производителя. В отличие от независимого сервиса, фирменный сервис гарантирует клиентам использование оригинальных запчастей и соблюдение технологических норм.

По времени осуществления различают предпродажный, гарантийный и постгарантийный сервис. Гарантийный сервис предоставляется бесплатно в течение установленного срока и включает устранение дефектов, выявленных в процессе эксплуатации. Постгарантийный сервис осуществляется на платной основе и может включать ремонт, замену деталей и техническое обслуживание.

Кроме того, существуют различные виды сервиса по содержанию работ. Так, технический сервис включает диагностику, настройку и ремонт оборудования, тогда как консультационный сервис предполагает оказание помощи и рекомендаций по использованию продукции. Каждый из этих видов сервиса направлен на обеспечение бесперебойной работы техники и удовлетворение потребностей клиентов.

Контрольные вопросы

1. Определите структуру системы сервиса на предприятии общественного питания и в туристической компании. В чем различия и сходства? Поясните, почему.
2. В чем заключается необходимость соблюдения принципов сервиса на предприятии?
3. Какой подход к осуществлению сервиса на предприятии Вам близок и почему?
4. Приведите примеры, какие предприятия применяют какие виды сервиса. Объясните, чем обусловлен выбор предприятием предоставления клиентам каждого из известных видов сервиса

Тема 4. ТЕОРИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель: рассмотреть структуру службы сервиса и функции сервис-центра; изучить обслуживание с точки зрения системного подхода; исследовать структуру «контактной зоны» предприятия

Вопросы для обсуждения:

1. Формы организации системы сервиса.
2. Структура службы сервиса.
3. Этапы развития службы сервиса. Функции сервис-центра.
4. Обслуживание как сервисная система. Понятие «контактной зоны» как сферы осуществления сервисной деятельности.

Теоретическая часть

Организация обслуживания представляет собой процесс создания и управления системой, обеспечивающей качественное и своевременное предоставление услуг. Структуру службы сервиса составляют различные подразделения, отвечающие за прием заявок, выполнение работ, техническую поддержку и взаимодействие с клиентами. Этапы развития службы сервиса включают создание инфраструктуры, обучение персонала, внедрение стандартов обслуживания и мониторинг качества предоставляемых услуг.

Функции сервис-центра включают прием и обработку заказов, выполнение ремонтных и диагностических работ, а также консультирование клиентов. Важным аспектом обслуживания является понятие «контактной зоны», которая представляет собой пространство взаимодействия между клиентом и сотрудником сервиса. От качества обслуживания в контактной зоне во многом зависит общее впечатление клиента о сервисе и компании в целом.

Контрольные вопросы

1. Опишите структуру службы сервиса на торговом предприятии и сервисном центре производственного предприятия. Поясните, в чем заключаются отличия отделов.
2. Какие функции выполняет служба сервиса на предприятии?
3. Приведите пример работы сервисной службы предприятий, которая произвела на Вас положительное/отрицательное впечатление. Выявите сильные и слабые стороны работы служб.
4. Как объясните фразу «Обслуживание как сервисная система»?
5. Какие задачи выполняет контактная зона предприятия?

Тема 5. ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ И ПРЕДПРОДАЖНЫЙ СЕРВИС

Цель: изучить потребительскую среду в сфере услуг; проанализировать факторы потребительского поведения и как они влияют на процесс принятия решения потребителем; выявить способы воздействия на потребителя через коммерческое предложение; рассмотреть структуру обслуживания во время продажи

Вопросы для обсуждения:

1. Определение потребительской среды в сфере услуг.
2. Факторы, влияющие на потребительское поведение.
3. Процесс принятия решения потребителем.
4. Программы обучения клиента.
5. Основные правила составления коммерческого предложения.
6. Обслуживание во время продаж. Демонстрация товара. Организация и проведение презентаций.

Теоретическая часть

Потребительская среда в сфере услуг характеризуется множеством факторов, влияющих на поведение покупателей. К таким факторам относятся цена, качество, доступность, репутация компании и отзывы других клиентов. Процесс принятия решения потребителем проходит несколько стадий: осознание потребности, сбор информации, оценка альтернатив, покупка и последующее использование услуги.

Предпродажный сервис играет важную роль в формировании положительного впечатления у клиента еще до совершения покупки. Он включает консультации, демонстрации товара, презентации и другие мероприятия, направленные на информирование и убеждение покупателя. Качественный предпродажный сервис помогает клиенту сделать осознанный выбор и повышает вероятность совершения покупки.

Программы обучения клиентов помогают им лучше понимать продукцию и использовать ее максимально эффективно. Коммерческое предложение должно быть грамотно составлено, подчеркивать преимущества товара или услуги и отвечать на возможные вопросы клиента. Во время продаж сотрудники сервиса демонстрируют товар, проводят презентации и отвечают на вопросы, помогая клиенту принять взвешенное решение.

Обслуживание во время продаж включает консультирование, демонстрацию товара и помощь в выборе подходящего варианта. Презентации позволяют наглядно показать преимущества продукции и вызвать интерес у потенциального покупателя. Все эти мероприятия направлены на создание положительного впечатления и повышение вероятности заключения сделки.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «поведение потребителя».
2. Поясните, чем характеризуется поведение потребителя на рынке услуг.
3. Какие группы потребителей можно выделить, исходя из специфики принятия ими решения о приобретении услуги?
4. Опишите структуру процесса принятия решения для каждой группы потребителей.
5. Назовите и проанализируйте факторы, оказывающие прямое воздействие на поведение потребителя.
6. Назовите и проанализируйте факторы, оказывающие косвенное воздействие на потребителя.

7. Перечислите виды коммерческих предложений, обоснуйте их применение.
8. Назовите основные принципы составления коммерческого предложения.
9. Назовите основные принципы составления презентации

Тема 6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ И КЛИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: СЕРВИС ВО ВРЕМЯ ПРОДАЖ

Цель: определить основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; изучить структуру и принципы процесса личной продажи; выявить основные принципы работы с рекламациями клиентов, представленными в письменной и устной формах

Вопросы для обсуждения:

1. Основные методы предоставления услуг.
2. Формы обслуживания.
3. Процесс личной продажи. Методы личных продаж. Представление продукта.
4. Модель «AIDA».
5. Преодоление возможных возражений клиента.
6. Завершение процесса продажи и установление следующего контакта с клиентом.
7. Оценка эффективности работы с клиентом.
8. Работа с рекламациями. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций

Теоретическая часть

Основные методы предоставления услуг включают непосредственное взаимодействие с клиентом, использование информационных технологий и предоставление дополнительных сервисов. Форма обслуживания может быть индивидуальной или массовой, в зависимости от характера услуги и предпочтений клиента. Личная продажа предполагает прямое взаимодействие между продавцом и покупателем, что позволяет учесть индивидуальные потребности и пожелания клиента.

Методы личных продаж включают презентацию продукта, использование модели «AIDA» (Attention, Interest, Desire, Action) и преодоление возможных возражений клиента. Специалист по сервису должен уметь представить продукт в выгодном свете, заинтересовать клиента и убедить его в необходимости приобретения товара или услуги. Завершающим этапом является заключение сделки и установление дальнейших контактов с клиентом.

После завершения процесса продажи важно оценить эффективность работы с клиентом и закрепить положительный опыт. Специалисты по сервису должны

следить за качеством обслуживания и своевременно реагировать на любые претензии или рекламации. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций включают внимательное отношение к жалобам клиентов, честное и открытое обсуждение проблемы и предложение адекватных решений.

Работа с рекламациями помогает улучшать качество предоставляемых услуг и укрепляет доверие клиентов к компании. После урегулирования конфликта важно установить следующий контакт с клиентом, чтобы убедиться в его удовлетворенности и предложить дальнейшие услуги или товары. Это способствует укреплению долгосрочных отношений и увеличению клиентской базы.

Контрольные вопросы

1. Обоснуйте применение основных методов предоставления услуг на сервисном предприятии.
2. Поясните, как выбор формы обслуживания влияет на политику ценообразования, продуктовую, сбытовую политику и политику продвижения товара/услуги.
3. Какие основные принципы обуславливают успех в личной продаже?
4. Какие технологии личных продаж применяются при представлении товара и услуги?
5. Перечислите основные возможные возражения клиента и варианты работы с ними.
6. Назовите принципы работы с рекламациями клиентов

Тема 7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ И КЛИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Цель: определить роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития сферы услуг; рассмотреть политику технического обслуживания, подходы и принципы технического обслуживания; проанализировать основные правила составления эксплуатационных инструкций

Вопросы для обсуждения:

1. Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития сферы услуг.
2. Назначение технического обслуживания и ремонта. Политика технического обслуживания. Предупреждающий подход.
3. Принципы технического обслуживания. Понятия «единое техобслуживание» и «комплектный контракт».
4. Критерии выбора производителя при приобретении услуги.
5. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления.

Теоретическая часть

Послепродажное обслуживание играет ключевую роль в поддержании лояльности клиентов и обеспечении их удовлетворенности приобретенным продуктом или услугой. Техническое обслуживание и ремонт направлены на продление срока службы изделия и предотвращение поломок. Политика технического обслуживания может предусматривать как регулярное плановое обслуживание, так и аварийные ремонты.

Принцип единого техобслуживания предполагает комплексное обслуживание всей системы, что позволяет сократить затраты и повысить надежность работы. Комплектный контракт обеспечивает полный пакет услуг, включая поставку запасных частей и проведение всех необходимых работ. Выбор производителя услуги основывается на таких критериях, как качество, стоимость и репутация.

Эксплуатационные инструкции содержат важные сведения о правильной эксплуатации изделия, что помогает избежать ошибок и продлить срок его службы. Они должны быть составлены ясно и доступно, чтобы клиенты могли легко понять и следовать рекомендациям. Принципы технического обслуживания включают регулярность проверок, использование сертифицированных запчастей и соблюдение сроков выполнения работ.

«Единое техобслуживание» и «комплектный контракт» предлагают комплексные решения для обслуживания и ремонта, что удобно для клиентов и экономически выгодно для компаний. Выбор производителя услуги зависит от многих факторов, включая репутацию, цены и качество предоставляемых услуг.

Контрольные вопросы

1. Определите содержание и принципы послепродажного обслуживания.
2. Считаете ли Вы экономически целесообразным послепродажное обслуживание клиента? Или данным видом сервиса должны заниматься специально созданные для этого компании?
3. Какие задачи выполняет послепродажный сервис?
4. Обоснуйте необходимость предупреждающего подхода.
5. Назовите содержание послепродажного обслуживания известных Вам предприятий сервиса.
6. Какими принципами руководствуется потребитель при выборе производителя, поставщика услуги? Как их учитывают компании в своей деятельности?
7. В чем назначение эксплуатационных инструкций?
8. Каковы основные разделы эксплуатационной инструкции?

Тема 8. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ УСЛУГ

Цель: рассмотреть концепцию жизненного цикла услуги и изучить этапы жизненного цикла; выявить особенности сервисной деятельности на этапах жизненного цикла услуг; исследовать подходы к управлению жизненным циклом услуги

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция жизненного цикла услуги.
2. Этапы жизненного цикла услуги: этап внедрения, этап роста, этап зрелости, этап спада.
3. Особенности сервисной деятельности на этапах жизненного цикла услуг. Управление жизненным циклом услуги.

Теоретическая часть

Жизненный цикл услуги описывает этапы, через которые она проходит от момента разработки до полного исчезновения с рынка. Концепция жизненного цикла услуги включает четыре основных стадии: внедрение, рост, зрелость и спад. На каждом этапе имеются свои особенности и задачи, которые необходимо учитывать при управлении сервисом.

На этапе внедрения услуга только выходит на рынок, и основной задачей является привлечение первых клиентов. Стадия роста характеризуется быстрым увеличением спроса и расширением клиентской базы. Период зрелости связан с насыщением рынка и стабилизацией объемов продаж. Наконец, стадия спада свидетельствует о снижении популярности услуги и уменьшении числа потребителей.

Контрольные вопросы

1. Определите отличия жизненного цикла услуги от жизненного цикла товара.
2. Почему схема жизненного цикла услуги называется циклом?
3. Обоснуйте применение определенного вида политики (сбытовой, продуктовой, ценовой, политики продвижения, работы с персоналом и клиентами, физической средой, технологической политики) на каждом этапе жизненного цикла услуги

Тема 9. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТЫКЕ ТЕХНОЛОГИИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель: определить понятие «технологии», виды технологий; выявить области применения новых технологий в сфере услуг; изучить основные принципы и этапы процесса разработки новых товаров и услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «технология». Виды технологий.
2. Технология как конкурентное преимущество. Области применения новых технологий в сфере услуг.
3. Информационные технологии в сфере услуг.
4. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Принципы и инструменты процесса разработки услуг.
5. Структура процесса разработки услуг.

Теоретическая часть

Технология играет ключевую роль в развитии сферы услуг, выступая в качестве конкурентного преимущества. Новые технологии позволяют автоматизировать процессы, улучшать качество обслуживания и увеличивать скорость реакции на запросы клиентов. Примером таких технологий являются информационные системы, которые облегчают управление заказами, отслеживание запасов и коммуникацию с клиентами.

Применение технологий в сфере услуг открывает новые возможности для инноваций и расширения ассортимента предоставляемых услуг. Это может включать внедрение автоматизированных систем обслуживания, мобильных приложений и виртуальных помощников. Благодаря технологиям компании могут лучше понимать потребности клиентов и предлагать персонализированные решения.

Разработка новых товаров и услуг требует комплексного подхода, включающего исследование рынка, анализ потребностей клиентов и создание прототипов. В процессе разработки услуг учитываются особенности производства, дистрибуции и маркетинга. Инструменты, используемые в этом процессе, включают анализ конкурентов, маркетинговые исследования и моделирование сценариев использования.

Структура процесса разработки услуг включает несколько этапов: идентификация потребностей, генерация идей, разработка концепции, тестирование и запуск. Каждый этап требует внимательного подхода и учета мнений всех заинтересованных сторон. Результатом этого процесса становится уникальный продукт или услуга, соответствующие ожиданиям клиентов и обладающие конкурентными преимуществами.

Контрольные вопросы

1. Перечислите виды технологий, применяемых в сфере услуг. Дайте им классификацию.
2. Обоснуйте подход «Технология как конкурентное преимущество».
3. Какие компании занимаются разработкой информационных технологий для сферы сервиса?
4. Какие направления развития сферы услуг и услуг, в частности, можно отметить в мире?
5. Перечислите и дайте характеристику каждому этапу разработки товара/услуги. Какие отличия в процессах можно выявить?
6. Дайте характеристику инструментам процесса разработки услуги

Тема 10. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ ВИД СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: рассмотреть структуру и условия применения техники SABONE и модели ПРОКК; выявить типы клиентов и методы работы с ними

Вопросы для обсуждения:

1. Техника SABONE как модель выявления потребностей клиента и модель ПРОКК. Типы вопросов клиенту для выявления его истинных потребностей.
2. Формирование потребностей клиента. Типы клиентов и методы работы с ними.
3. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия потребителя и продавца: диаграммное проектирование, точки соприкосновения, потребительский сценарий, реинжиниринг

Теоретическая часть

Индивидуальное обслуживание представляет собой особую форму взаимодействия с клиентом, при которой учитываются его уникальные потребности и предпочтения. Техника SABONE используется для выявления истинных потребностей клиента и построения эффективных моделей взаимодействия. Модель ПРОКК помогает структурировать процесс общения и сделать его более целенаправленным.

Типы вопросов, задаваемых клиенту, помогают специалисту лучше понять его желания и предложить наиболее подходящее решение. Формирование потребностей клиента происходит через диалог и демонстрацию преимуществ предлагаемого продукта или услуги. Важно учитывать различные типы клиентов и подбирать методы работы, соответствующие их особенностям и предпочтениям.

Методы разработки и анализа процесса взаимодействия потребителя и продавца включают диаграммное проектирование, точки соприкосновения, потребительский сценарий и реинжиниринг. Диаграммное проектирование позволяет визуализировать последовательность действий и выявить узкие места в процессе обслуживания. Потребительский сценарий помогает предсказать поведение клиента и подготовиться к возможным ситуациям.

Реинжиниринг процесса взаимодействия предполагает пересмотр и оптимизацию существующих процедур с целью повышения их эффективности и соответствия современным требованиям. Эти методы помогают улучшить качество обслуживания, сократить время обработки запросов и повысить удовлетворенность клиентов.

Контрольные вопросы

1. Обоснуйте практическую значимость техники SABONE.
2. Приведите примеры работы модели ПРОКК в выявлении потребностей клиентов.
3. Перечислите виды вопросов, позволяющих выявить истинные потребности клиента.
4. Возможно ли сформировать потребности клиента? Если да, то каким образом?
5. Приведите примеры известных мировых компаний, формирующих потребности клиента.
6. Охарактеризуйте практическое применение методов разработки и анализа процесса взаимодействия потребителя и продавца

4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с.
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с.
2. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. – Белгород : НИУ БелГУ, 2023. – 118 с.

Дополнительная литература:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 304 с.
2. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. – Ставрополь : АГРУС, 2023. – 140 с.
3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 340 с.

Интернет-ресурсы:

1. <https://friio.ru> – Федерация рестораторов и отельеров.
2. <https://prohotel.ru/> Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Технологии сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Гастрономия и сервис»

Ставрополь 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.01 «Сервис» самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Технологии сервисной деятельности», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического и экономического значения исследуемых вопросов в сфере сервисной деятельности. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению результатов деятельности сервисных предприятий в условиях рыночных отношений.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях технологий сервисной деятельности.

Самостоятельная работа состоит из решения задач и ситуационных заданий. Выбор варианта самостоятельной работы производится по таблице 1, на пересечении столбцов и строк, содержащих заглавную букву фамилии студента и последнюю цифру номера зачетной книжки.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;
- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;
- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать варианту, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей института.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

Таблица 1 – Таблица вариантов

Первая буква фамилии студента	Номер задания	Теоретические вопросы
А, Ж, Н, Т	1	1, 8
Б, Е, Ё, З	2	2, 9
В, И, М, П	3	3, 10
Г, К, Р, Ц	4	4, 11
Д, Л, С, Ш,	5	5, 12
У, Ф, Э, Ю	6	6, 13
О, Х, Ч, Щ, Я	7	7, 14

Задачи

Практическое задание 1.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: группа школьников. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 2.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: родители с детьми. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 3.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: семейная пара из Германии. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 4.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: бизнесмен. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 5.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: турист из Китая. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 6.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: вегетарианец. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 7.

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании: семейная группа с детьми. Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Теоретические вопросы

1. Сервисная деятельность и потребности человека.
2. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
3. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
4. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
5. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития.
6. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
7. Особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка.
8. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.
9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
10. Сервис и основные формы человеческой деятельности.
11. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
12. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
13. Структура организаций сервисного обслуживания.
14. Бенчмаркинг в сфере услуг.

3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности.
2. Основные тенденции роста сферы услуг.
3. «Ускорители» развития современного рынка. НТР и ее последствия
4. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
5. Функции сферы услуг. Основные понятия.
6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
7. Общероссийские классификаторы услуг населению
8. Виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности.
9. Структура системы сервиса на предприятии.
10. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
11. Основные подходы к осуществлению сервиса.
12. Принципы гарантийного обслуживания.
13. Виды сервиса по времени осуществления.
14. Виды сервиса по содержанию работ.
15. Фирменный сервис
16. Формы организации системы сервиса.
17. Структура службы сервиса.
18. Этапы развития службы сервиса.
19. Понятие и функции сервис-центра.
20. Обслуживание как сервисная система.
21. Понятие «контактной зоны» как сферы осуществления сервисной деятельности.
22. Определение потребительской среды в сфере услуг.
23. Факторы, влияющие на потребительское поведение.
24. Процесс принятия решения потребителем.
25. Программы обучения клиента.
26. Основные правила составления коммерческого предложения.
27. Обслуживание во время продаж.
28. Демонстрация товара. Организация и проведение презентаций.
29. Основные методы предоставления услуг.
30. Формы обслуживания.
31. Процесс личной продажи. Методы личных продаж. Представление продукта.
32. Модель «AIDA».
33. Преодоление возможных возражений клиента.
34. Завершение процесса продажи и установление следующего контакта с клиентом.
35. Оценка эффективности работы с клиентом.
36. Работа с рекламациями. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций
37. Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития сферы услуг.

38. Назначение технического обслуживания и ремонта.
 39. Политика технического обслуживания. Предупреждающий подход.
 40. Принципы технического обслуживания. Понятия «единое техобслуживание» и «комплектный контракт».
 41. Критерии выбора производителя при приобретении услуги.
 42. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления.
 43. Концепция жизненного цикла услуги.
 44. Этапы жизненного цикла услуги: этап внедрения, этап роста, этап зрелости, этап спада.
 45. Особенности сервисной деятельности на этапах жизненного цикла услуг.
- Управление жизненным циклом услуги.
46. Понятие «технология». Виды технологий.
 47. Технология как конкурентное преимущество. Области применения новых технологий в сфере услуг.
 48. Информационные технологии в сфере услуг.
 49. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
 50. Принципы и инструменты процесса разработки услуг.
 51. Структура процесса разработки услуг.
 52. Техника SABONE как модель выявления потребностей клиента и модель ПРОКК. Типы вопросов клиенту для выявления его истинных потребностей.
 53. Формирование потребностей клиента.
 54. Типы клиентов и методы работы с ними.
 55. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия потребителя и продавца: диаграммное проектирование, точки соприкосновения, потребительский сценарий, реинжиниринг

1. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции ОПК-1 и ОПК-2 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он, владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, основными принципами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции ОПК-1 и ОПК-2 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он владеет; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, но испытывает затруднения; фрагментарно умея анализировать процесс обслуживания потребителей и оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществляет поиск технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея теоретическими основами организации процесса обслуживания

потребителей, испытывает затруднения при осуществлении основных функций управления сервисной деятельностью.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции ОПК-1 и ОПК-2 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, не способен определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; не способен анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; владея фрагментарными знаниями об основах организации процесса обслуживания потребителей, не способен самостоятельно осуществлять основных функций управления сервисной деятельностью. Компетенции ОПК-1 и ОПК-2 не освоены.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с.
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с.
2. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. – Белгород : НИУ БелГУ, 2023. – 118 с.

Дополнительная литература:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 304 с.
2. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. – Ставрополь : АГРУС, 2023. – 140 с.
3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 340 с.

Интернет-ресурсы:

1. <https://frio.ru> – Федерация рестораторов и отельеров.
2. <https://prohotel.ru/> Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению курсовой работы

по дисциплине «Технологии сервисной деятельности»

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Гастрономия и сервис»

Ставрополь 2026

Методические указания составлены в соответствии с программой дисциплины «Технологии сервисной деятельности» для студентов направления 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Гастрономия и сервис») и предназначены для оказания помощи студентам при выполнении курсовой работы.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

2. ФОРМУЛИРОВКА ЗАДАНИЯ

3 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

4 СТРУКТУРА РАБОТЫ

5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ РАБОТЫ

6 ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ РАБОТЫ

7 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РАБОТЫ

8 ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ВВЕДЕНИЕ

Важное место с точки зрения реализации цели и задач дисциплины «Технологии сервисной деятельности» отводится выполнению курсовой работы.

Согласно учебному плану, студенты направления «Сервис» выполняют курсовую работу по дисциплине «Технологии сервисной деятельности» на 2 курсе.

Курсовая работа представляет собой самостоятельное тематическое исследование с элементами новизны по определенному аспекту сервисной деятельности.

Цель настоящих методических рекомендаций – определить назначение курсовой работы и её роль в изучении дисциплины; конкретизировать требования к структуре и оформлению курсовых работ; объяснить критерии оценивания курсовой работы.

1. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Согласно учебному плану, студенты 2 курса направления 43.03.01 Сервис выполняют курсовую работу по дисциплине «Технологии сервисной деятельности».

Курсовая работа представляет собой самостоятельное тематическое исследование с элементами новизны по определенному аспекту сервисной деятельности.

Цели выполнения курсовой работы:

- определить уровень теоретической подготовки студента по дисциплине, выявить его возможности по работе с теоретической и практической информацией;
- формировать способности к ведению самостоятельной научно-исследовательской работы.

Задачи курсовой работы:

- использование полученных в процессе обучения теоретических знаний для максимально полного и глубокого раскрытия темы, выбранной в качестве объекта исследования;
- закрепление практических навыков работы с научной и периодической литературой, статистической и аналитической информацией;
- выработка умения выявлять, сопоставлять, анализировать имеющуюся информацию и делать на ее базе обоснованные выводы.

Реализация поставленных задач предполагает детальное изучение обширного теоретического, действующего нормативного и статистического материала по избранной тематике исследования.

К курсовой работе предъявляются следующие требования:

- на основе анализа литературы должна быть представлена глубокая теоретическая проработка исследуемой проблемы, теоретический анализ должен быть дополнен анализом практического материала;
- цифровые данные должны быть систематизированы, наглядно представлены и обобщены в виде таблиц, графиков, диаграмм;
- использованная литература должна включать научные и аналитические монографии и периодические издания, ресурсы сети Интернет;
- материал курсовой работы должен быть изложен логично, последовательно, грамотным литературным языком с использованием научной терминологии;
- структура и оформление курсовой работы должны соответствовать установленным требованиям.

Выполнение курсовой работы по дисциплине направлено на формирование следующих компетенций (их частей):

Код компетенции	Формулировка
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций:

Формируемые компетенции	Индикатор компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1 ОПК-2 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью

2. ФОРМУЛИРОВКА ЗАДАНИЯ

Выбор темы курсовой работы осуществляется, как правило, в течение первых двух недель семестра, в котором предусмотрена курсовая работа по дисциплине «Технологии сервисной деятельности».

Курсовая работа является составной частью исследовательской работы студента и требует особого внимания к выбору темы и подготовительной работе.

В соответствии с этим тема курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной и ресторанной деятельности» выбирается студентом самостоятельно в соответствии с предлагаемой тематикой (Приложение 1), но при активном участии преподавателя.

Предложенная тематика может служить основой дальнейшей конкретизации темы курсовой работы, то есть предложенные темы могут корректироваться в зависимости от научных интересов студента и научного руководителя, от наличия необходимой литературы, от специфики выбранного объекта исследования.

По согласованию с руководителем и заведующим кафедрой студент может предложить свою тему, которая должна соответствовать содержанию дисциплины, по которой выполняется курсовая работа.

Выбирая и формулируя тему курсовой работы необходимо избегать широкой тематики, так как она не позволяет глубоко проработать отдельные вопросы в рамках курсовой работы. В этом случае работа получается поверхностной. Поэтому лучше выбрать более узкую проблему для того, чтобы цель курсовой работы была достигнута.

Выбор темы, согласованный с научным руководителем, подтверждается заполнением студентом бланка задания определенной формы, который выдается кафедрой.

3 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

Основные этапы выполнения курсовой работы:

- составление плана, его обсуждение с научным руководителем;
- подбор и изучение специальной и учебной литературы, сбор статистических и других данных;
- подготовка основной части;
- написание введения и заключения;
- оформление работы в соответствии с методическими требованиями;
- предоставление курсовой работы на кафедру для регистрации в журнале и передачи научному руководителю для рецензирования;
- защита курсовой работы.

Составление плана курсовой работы начинается с подбора и предварительного ознакомления с литературой по избранной теме.

Подбирать литературу по курсовой работе следует самостоятельно. Студенту необходимо показать свое умение пользоваться каталогами и библиографическими справочниками, а также лекционными и семинарскими материалами.

Самостоятельная работа при подборе литературы предполагает систематические консультации с руководителем. С ним должен быть обязательно согласован список подобранной литературы, а также следует проконсультироваться о том, какие новейшие изменения и дополнения необходимо учесть при проработке подобранной литературы. По мере ознакомления с источником он включается в список использованной литературы.

Предварительное ознакомление с литературой необходимо для того, чтобы выяснить, насколько содержание той или иной книги или журнальной статьи соответствует избранной теме. Кроме того, без такого ознакомления нельзя получить полного представления о круге вопросов, охватываемых темой, и составить первоначальный вариант плана курсовой работы.

На основе предварительного ознакомления с литературой должен быть тщательно продуман и составлен первоначальный вариант плана курсовой работы. При составлении плана следует обозначить примерный круг вопросов, которые будут рассмотрены в отдельных параграфах, и определить последовательность вопросов, которые будут в них излагаться. Эти вопросы не будут указываться в основном (официальном) плане. Эти вопросы предназначены для «внутреннего», рабочего плана, по которому и пишется курсовая работа.

План работы должен отражать основную идею работы, раскрыть ее содержание и характер. В нем следует выделить наиболее актуальные вопросы темы.

Составленный план необходимо согласовать с научным руководителем курсовой работы.

После того, как составлен и согласован рабочий план, составляются конспекты. Характер последних определяется возможностью и формой использования изучаемого материала в будущей работе.

Обзор литературы начинается с изучения нормативно-правовых документов, монографий, учебников, научно-исследовательской литературы, затрагивающих данную проблему.

Поиск литературы можно производить, используя реферативные журналы, которые выходят периодически. Это могут быть выписки (цитаты) или краткое изложение мыслей, фактов или характеристика прочитанного материала и т.д. Во всех случаях необходимо записывать название источника.

Важное значение имеет систематизация получаемых сведений по основным разделам работы, предусмотренным в плане. Подобная систематизация позволяет на основе практического анализа отобранного материала более глубоко и всесторонне осветить основные вопросы темы.

После того как тщательно изучена и систематизирована собранная по теме литература, возможны некоторые изменения первоначального варианта плана работы.

Изменения в плане могут быть связаны с некоторой корректировкой самого направления работы, в необходимости которой автор убеждается после детального ознакомления с изучаемой проблемой, или с тем обстоятельством, что по ряду вопросов, выделенных в самостоятельный раздел, не оказалось достаточного материала, а по другим, наоборот, имеются свежие, представляющие теоретический и практический интерес данные.

В случае, если после ознакомления с литературными источниками составлен новый вариант плана, последний также должен быть согласован с научным руководителем курсовой работы. Окончательный вариант плана отражается в задании на курсовую работу, которое оформляется в соответствии с утвержденной формой.

4 СТРУКТУРА РАБОТЫ

Структура курсовой работы должна логически соответствовать ее теме и обеспечивать разностороннее комплексное исследование предмета изучения. Как правило, курсовая работа включает следующие составные части: титульный лист; содержание; введение; основную часть; заключение; список литературы; приложения (схемы, расчетные таблицы, рисунки, копии документов и др.).

Титульный лист является первой страницей курсовой работы, однако, номер на первой странице не ставится. Титульный лист служит источником информации, необходимой для регистрации работы.

Содержание представляет собой последовательное перечисление наименований глав и параграфов с указанием страниц, соответствующих началу каждой главы (параграфа), причем номера страниц должны быть проставлены у правого края страницы. Содержание должно включать все заголовки и подзаголовки, имеющиеся в работе, в строгом соответствии с их нумерацией и написанием в самой работе.

Во введении курсовой работы отражаются следующие признаки:

- актуальность темы, ее теоретическая значимость и практическая целесообразность. Здесь коротко характеризуется важность, значительность избранной темы в настоящий момент, её современность, злободневность;
- цель курсовой работы и совокупность поставленных задач для ее достижения;
- объект исследования – явление, процесс, предмет, которые содержат проблематику, затронутую в работе;
- предмет исследования – это отдельное свойство объекта, вопрос или проблема, находящаяся в его рамках, которые подлежат изучению;
- период исследования – указываются временные рамки;
- теоретическая и методологическая основа курсовой работы – труды отечественных и зарубежных ученых по исследуемой проблеме;
- методы исследования – совокупность конкретных методов, которые были использованы в курсовой работе;
- информационная база курсовой работы – перечень использованных законодательных и нормативных актов, материалов Госкомстата РФ, комитетов статистики субъектов РФ;
- объем и структура курсовой работы – композиционный состав работы – введение, количество глав, заключение, число использованных информационных источников, приложений, таблиц, рисунков.

Основная часть. Основная часть курсовой работы содержит текстовые материалы и статистические данные, отражающие существо проблемы и результаты, полученные в ходе выполнения работы. Основная часть, как правило, включает две части (главы).

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты данной проблемы в

ее развитии и проявлении в конкретных условиях. Здесь же может быть представлен исторический аспект данной проблемы, а также существующие в рамках темы дискуссионные вопросы либо различные теоретические подходы и точки зрения. При этом должна быть сформулирована собственная аргументированная позиция по данному вопросу. Для обоснования этой позиции используются статистические данные, аналитический материал, логический анализ материала. Неприемлемо простое перечисление теоретических подходов к решению проблемы и констатация одного из них, как наиболее правильного, без соответствующего убедительного и логичного обоснования.

Вторая глава содержит анализ современного состояния проблемы в конкретных временных и (или) пространственных условиях, выявляется объективная характеристика исследуемых экономических явлений и процессов, обобщается опыт, выявляются недостатки, определяются пути и методы решения проблемы или (если речь идет о негативных явлениях) преодоления негативных влияний. Проводится анализ статистического и аналитического материала по теме исследования, при необходимости с использованием вычислительной техники и экономико-математического моделирования. Анализ фактических материалов проводится в обязательной увязке с задачами работы, подчинен их решению.

Круг анализируемых вопросов должен соответствовать, в частности, тем теоретическим проблемам, которые рассматривались в теоретической части. При написании второго раздела курсовой работы необходимо использовать не только статистический материал, но и результаты научных исследований, отчетные, прогнозные и плановые данные как хозяйствующих субъектов, так и органов государственного управления, а также международных организаций. Результаты проведенных исследований оформляются в виде таблиц, иллюстрируются с помощью графиков, диаграмм и т.д. для создания более полной и достоверной картины проведенного исследования.

В третьей главе курсовой работы на основе теоретического исследования формулируются проблемы и результаты проведенного анализа, даются конкретные предложения и рекомендации, направленные на решение рассматриваемых проблем, или предусматривается разработка мероприятий по совершенствованию предмета изучения, или предлагаются конкретные методы устранения недостатков и негативных явлений с аргументированным логическим обоснованием, необходимыми расчетами.

Особенно важным моментом, относящимся к основной части работы в целом, является последовательность изложения, строгое следование логике исследования, подчиненность решаемых вопросов единой цели, определенной в качестве цели исследования.

В заключении подводятся итоги исследования, делаются выводы, содержится оценка результатов исследования. Заключение включает в себя обобщения, краткие выводы по содержанию каждого вопроса курсовой работы, положительные и отрицательные моменты в развитии исследуемого объекта, предложения и рекомендации по совершенствованию его деятельности.

Список литературы – это перечень информационных источников, исполь-

зованных при выполнении курсовой работы.

Перечень использованных информационных источников целесообразно приводить по типам и значимости документов в следующей последовательности:

- международно-правовые акты в хронологическом порядке;
- законодательные и нормативные акты федерального значения в хронологическом порядке;
- законодательные и нормативные материалы регионального значения в хронологическом порядке;
- ведомственные документы в хронологическом порядке;
- документы и материалы местных органов власти в хронологическом порядке;
- монографии, учебники, учебные и учебно-методические пособия, статьи и другие материалы периодической печати в алфавитном порядке;
- Интернет-ресурсы.

Приложения включают исследовательские материалы, анкеты, таблицы, графики, рисунки, дидактические материалы, тесты, методические рекомендации, раздаточные и другие материалы. Каждое приложение начинается с новой страницы (счет страниц продолжается после списка литературы) и каждому приложению присваивается порядковый номер. Объем приложений не ограничен и не включается в обязательное количество страниц курсовой работы.

Каждый параграф основной части работы должен занимать не менее 5-6 страниц.

Рекомендуемый объем курсовой работы 40-50 страниц, в том числе: введение – 2-3 страницы, основная часть – 30-40, выводы и предложения – 2-3 страницы. Список использованных источников должен включать не менее 30 источников. Объем одного пункта должен быть не менее 5 страниц.

5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ РАБОТЫ

Курсовая работа должна быть выполнена компьютерным способом с применением печатающих устройств с одной стороны стандартного листа формата А4 (210*297 мм) без рамки. Каждая страница текста имеет поля: с левой стороны – 30 мм, с правой – 10 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм. Абзацный отступ должен быть везде одинаков и равняться 1,25 см. Текст печатается через 1,5 интервала с применением 14 кегля и шрифта Times New Roman. Страница текста должна содержать 29-31 строку. Текст должен быть отформатирован. Расстояние между названием раздела (главы) и последующим текстом должно равняться 2 интервалам. Расстояние между заголовками главы и пункта, подпункта – 1 свободная строка. Расстояние между заголовками и текстом – 1 свободная строка, между текстом и заголовком следующего пункта, подпункта – 2 свободные строки.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Опечатки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного изображения машинописным способом или от руки черными (синими) чернилами или тушью.

Текст курсовой работы разбивается на разделы (главы), подразделы (параграфы) и, возможно, пункты, которые должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа.

Подразделы (параграфы) должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела (главы). Номер подраздела (параграфа) состоит из номеров раздела (главы) и подраздела (параграфа), разделенных точкой. В конце номера подраздела (параграфа) точка не ставится, например, 2.3 (второй раздел (глава), третий подраздел (параграф)).

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов (глав), подразделов (параграфов). Их следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая жирным шрифтом. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Каждый раздел (главу) текстового документа рекомендуется начинать с нового листа (страницы). Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников, приложениям. Параграфы на отдельные страницы работы не выносятся. Заголовки параграфов пишутся обычным шрифтом на середине страницы.

Нумерация страниц. Нумерация страниц работы должна быть сквозной, включая список использованных источников и приложения. Первой страницей является титульный лист. На титульном листе номер страницы не ставится.

Номера страниц проставляются арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки и без буквы «с». Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных страницах, включаются в общую нумерацию.

Оформление иллюстраций. Все иллюстрации (схемы, графики, диаграммы, чертежи и пр.) именуются рисунками, в тексте они изображаются словом «Рисунок» с соответствующим номером и подписью к нему. Нумерация рисунков сквозная по всему тексту курсовой работы.

Рисунки помещаются сразу же после первого упоминания о них в тексте или в начале следующей страницы. Слово «Рисунок» пишется через 1,5 межстрочных интервала после самой иллюстрации, далее проставляется номер рисунка арабскими цифрами, далее – дефис, далее наименование рисунка без переноса слов в наименовании, без точки в конце наименования. Слово «Рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, отделенных точкой.

Наименование рисунка записывается строчными буквами (кроме первой – прописной). Если наименование не уместится в одну строку, то следующая строка наименования рисунка располагается через одинарный межстрочный интервал.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте курсовой работы. При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2», при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

При графическом изображении каких-либо процессов, данные охватывающие различные периоды времени на графиках должны быть пропорциональны величинам продолжительности периодов. Проценты на графиках наносятся с точностью до одной десятой. Цифры в миллионах, а также рубли, тонны, килограммы, кубометры и другие показатели отражаются на графиках с точностью до одной десятой.

Оформление таблиц. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Оформление таблиц отличается следующими моментами от оформления иллюстраций: название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (без точки). Точка после названия таблиц не ставится. Заголовки граф и строк таблицы следует писать кратко и понятно, не допуская сокращений слов. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. К каждой таблице дается примечание со ссылкой на источник, откуда взяты цифровые данные. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. В графах таблицы нельзя оставлять свободные места. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Нумерация таблиц, за исключением таблиц приложений, также как и у рисунков – арабскими цифрами и сквозная. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, отделенных точкой, например; таблица 1.2. Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения, например: «Таблица В. 1», если она приведена в приложении В.

Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в работе. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицы должны быть расположены на одной странице. Громоздкие табличные данные выносятся в приложения. В случае особой важности табличных данных и невозможности их расположения на одной странице, применяют следующие правила переноса таблица:

- при переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы;

- под шапкой таблицы располагается строка, в которой нумеруются столбцы таблицы, следующая страница курсовой работы начинается со слов в верхнем правом углу: «продолжение таблицы 7», затем следует строка с нумерацией столбцов и, далее, оставшаяся часть таблицы.

В графах таблицы обязательно указываются единицы измерения по ГОСТам. Если все показатели таблицы имеют одинаковую единицу измерения, то сокращенное обозначение этой единицы измерения помещают после названия таблицы через запятую. Когда в таблице преобладает какая-то одна единица измерения, но есть и другие показатели, то над таблицей помещают название преобладающей единицы, а все другие ставятся в графах.

Дробные числа приводятся в виде десятичных дробей. Если расчеты ведутся с точностью до одной десятой, то при отсутствии десятичных дробей, после целого числа ставится запятая и «ноль» (100,0). Если расчеты ведутся с точностью до одной сотой, то ставятся два нуля (100,00). Цифры в графах следует располагать колонками – единицы под единицами, десятки под десятками, десятые доли под десятыми долями и т.п.

Формулы. Все имеющиеся в работе математические формулы и выражения

необходимо пояснить. Если формула заимствована из литературы, то можно ограничиться ссылкой на источник и раскрыть сущность символов, входящих в нее. Оригинальные формулы объясняются в ходе их обоснования. При этом приводятся не все элементарные промежуточные результаты, а лишь основные этапы вывода формулы и окончательный результат.

Обозначения величин объясняют при их первой встрече в тексте.

Целесообразно объяснять все обозначения, входящие в заключительную формулу, особенно, если эта формула является расчетной.

Все математические и химические выражения, а также знаки математических действий в тексте, с целью достижения единого стиля либо печатаются прописными буквами, либо пишутся от руки стандартным шрифтом черными чернилами, пастой или тушью.

При написании математических формул особое внимание следует обращать на четкое выделение индексов и показателей степени, расположение и длину дробной черты и т.д.

Формулы в курсовой работе нумеруются в пределах раздела арабскими цифрами. Номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы в данном разделе, отделенных точкой, например (2.4). Номер формулы заключается в круглые скобки и нумеруется на правой стороне страницы на уровне последней строки формулы.

Ссылки на источники. Все приведенные в курсовой работе цитаты, перефразированные положения и цифровые данные, полученные другими авторами, должны иметь ссылку на источники. Ссылки на использованные источники следует приводить в квадратных скобках, например, [77, С. 8].

Оформление списка использованных информационных источников. Библиографический список использованных источников и литературы составляет одну из существенных частей курсовой работы. Помещается после заключения и имеет заголовок «Список использованных информационных источников». На все литературные источники, размещенные в списке литературы, обязательным является наличие ссылок в тексте курсовой работы. Список литературы должен содержать не менее 15 источников, среди которых обязательно наличие:

- не менее 2-3 монографий по исследуемой проблеме;
- статей из научных и научно-практических отечественных и иностранных периодических изданий, опубликованных за последние три года поданной проблематике.

Библиографический список нумеруется от первого до последнего названия. Библиографическое описание документа осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.1 – 84 («Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления»).

В курсовой работе допускаются ссылки на документы и информацию, размещенную на официальных INTERNET-сайтах государственных органов управления Российской Федерации и других стран; региональных и международных организаций и их подразделений; предприятий; периодических изданий. При этом в списке использованных источников необходимо привести подробный электронный адрес (URL) этого документа или информации.

Список литературы включают в содержание курсовой работы.

Образец оформления списка использованной литературы представлен в Приложении 2.

После списка использованных источников студент ставит свою подпись и дату завершения работы. Подпись ставится разборчиво, либо расшифровывается.

Приложения. Приложения к курсовой работе выполняются на стандартных листах формата А4 и размещаются после списка использованных источников. Они содержат необходимый иллюстрационный и справочный материал.

Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц.

В тексте курсовой работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

6 ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ РАБОТЫ

Порядок представления курсовой работы к защите. Подготовленная в соответствии с установленными требованиями курсовая работа в одном экземпляре представляется студентом на кафедру туризма и индустрии гостеприимства для ее регистрации и передачи руководителю не позднее, чем за две недели до ее защиты на данном курсе.

В течение 7 дней работа должна быть проверена научным руководителем, а студент ознакомлен с его рецензией.

Рецензирование курсовой работы осуществляется по следующим направлениям:

- актуальность избранной темы;
- степень решения поставленных в работе задач;
- полнота использования научной литературы, фактического материала и источников по теме курсовой;
- наиболее удачно раскрытые аспекты темы,
- уровень самостоятельности исполнителя в решении поставленных задач;
- репрезентативность эмпирического материала;
- научная обоснованность и практическая значимость (если работа носит теоретико-эмпирический характер) выводов и рекомендаций;
- аккуратное и правильное оформление курсовой работы;
- мотивированное заключение по вопросу о допуске курсовой работы к защите.

Руководитель подписывает рецензию, ставит дату ее составления, а на титульном листе курсовой работы ставит резюме: «Допущена к защите». Курсовые работы с положительной рецензией научного руководителя допускаются к защите.

На рецензию не принимаются работы:

- а) содержание работы не соответствует выбранной теме и поставленным целям;
- б) работы, выполненные небрежно, неразборчивым почерком;
- в) работа не соответствует настоящим методическим рекомендациям по оформлению;
- г) работы, выполненные не самостоятельно.

Возвращенные без рецензии (но с обязательным указанием причины возврата) работы студент обязан выполнить повторно, в соответствии со своим вариантом и требованиями, предъявляемыми к курсовым работам, и вновь сдать на кафедру. Замечания руководителя доводятся до студента в письменном виде. На титульном листе ставится резюме: «Доработать» или «Переделать».

В этом случае студент обязан в установленный срок устранить все замечания и вновь представить курсовую работу на проверку научному руководителю.

Процедура защита курсовой работы. Защита курсовых работ проводится в назначенный день и час, осуществляется в присутствии комиссии, утвержденной зав. кафедрой. В состав комиссии входят: зав. кафедрой или зам. зав. кафедрой по учебной работе, научный руководитель, преподаватели кафедры.

Защита курсовой работы имеет целью выявить глубину и самостоятельность знаний студента по выбранной теме. На защите студент должен хорошо ориентироваться в представленной работе, уметь объяснить источники цифровых данных, отвечать на вопросы как теоретического, так и практического характера, относящиеся к теме работы.

Перед защитой студенту необходимо тщательно подготовиться к защите как по работе в целом, так и по замечаниям научного руководителя.

Защита состоит из краткого изложения студентом основных положений работы. Автору курсовой работы предоставляется 5-7 минут для доклада. Особое внимание должно быть уделено тем разделам работы, в которых имеются критические замечания по вопросам избранной темы. В конце своего сообщения студент отвечает на замечания научного руководителя, сделанные им в рецензии. После этого члены комиссии задают студенту вопросы по существу работы.

Окончательная дифференцированная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») курсовой работы выставляется на основе коллективного решения комиссии, исходя из качества написания работы и результатов ее защиты студентом.

Оценка о защите курсовой работы вносится в экзаменационную ведомость (с указанием наименования темы, Ф.И.О. научного руководителя, даты защиты) и зачетную книжку студента.

Курсовые работы, имеющие творческий характер, отличающиеся особой глубиной исследования и качеством оформления, могут быть рекомендованы к дальнейшей разработке темы при написании научно-исследовательской работы.

Защищенные курсовые работы студентам не возвращаются и хранятся на кафедре согласно установленным срокам.

Курсовая работа, получившая неудовлетворительную оценку при защите, подлежит повторной защите студентом.

Студент, не защитивший курсовую работу в срок, считается имеющим академическую задолженность.

7 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РАБОТЫ

Оценка «*отлично*» ставится, если работа отвечает следующим требованиям:

Содержание работы:

- полностью соответствует теме исследования, цели и задачам;
- представлены позиции разных авторов, их анализ и оценка;
- терминологический аппарат использован правильно, аргументировано;
- в работе используются новые литературные источники, законодательные акты, нормативные материалы;
- студент обнаруживает глубокую общетеоретическую подготовку;
- демонстрирует умение работать с различными видами источников;
- эмпирический материал является актуальным;
- проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, являющийся предметом исследования;
- полученные выводы обоснованы.

Владение навыками ведения научного исследования:

- умеет составить программу исследования (определить проблему, цели, объект, предмет, гипотезу, методы исследования);
- умеет анализировать полученные результаты, делать конкретные выводы, соответствующие поставленным целям и задачам;
- умеет определить практическую значимость работы и найти варианты использования материалов исследования в профессиональной деятельности.

Оформление курсовой работы.

- работа оформлена в соответствии с ГОСТом;
- имеет положительную рецензию научного руководителя.

Защита курсовой работы.

- студентом в устном выступлении на защите адекватно, логично и четко представляет результаты исследования;
- демонстрирует понимание современного состояния рассматриваемых в работе проблем, самостоятельность мышления и творческий подход к проблеме;
- владеет понятийным аппаратом;
- владеет научным стилем изложения;
- аргументировано отвечает на вопросы и участвует в дискуссии; отстаивать свою точку зрения.

Оценка «*хорошо*» ставится, если:

Содержание работы.

- студент показал хорошие теоретические знания по предмету и владеет навыками научного исследования;
- эмпирический материал несколько устарел;
- имеются замечания по одному-двум параметрам курсовой работы, указанные в п. 2 настоящих методических указаний.

Владение навыками ведения научного исследования.

- соблюдены основные требования к проведению научного исследования, но имеются замечания по одному-двум параметрам курсовой работы.

Оформление курсовой работы:

- работа оформлена в соответствии с ГОСТом;
- имеет положительную рецензию научного руководителя.

Защита курсовой работы:

- студент не мог адекватно представить результаты работы в устном выступлении, защите, но при этом показал хорошие знания по мету и владение навыками научного исследования.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

Содержание работы:

- теоретические вопросы раскрыты неполно;
- студент показал удовлетворительные знания по предмету;
- эмпирический материал значительно устарел;
- имеются замечания по трем – четырем параметрам курсовой работы, указанным в п. 2 настоящих методических указаний;
- отсутствуют выводы по результатам исследования, работа носит реферативный характер.

Владение навыками ведения научного исследования:

- соблюдены основные требования к проведению научного исследования, но имеются замечания по двум – трем параметрам курсовой работы.

Оформление курсовой работы

- работа оформлена в соответствии с ГОСТом;
- имеет в целом положительную, но содержащую существенные замечания в рецензии научного руководителя.

Защита курсовой работы.

- в устном выступлении на защите студент поверхностно представляет результаты исследования;
- отступает от научного стиля изложения;
- затрудняется в аргументации, отвечая на вопросы по теме работы,

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- поставленная цель курсовой работы не достигнута, задачи исследования не решены;
- установлен факт плагиата;
- имеются принципиальные замечания по всем параметрам курсовой работы, указанным в п. 2.
- студент не раскрыл содержания теоретических вопросов, допустил грубые теоретические ошибки, не владеет навыками ведения научного исследования;
- не ответил ни на один вопрос членов комиссии.

8 ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с.
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с.
2. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. – Белгород : НИУ БелГУ, 2023. – 118 с.

Дополнительная литература:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 304 с.
2. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. – Ставрополь : АГРУС, 2023. – 140 с.
3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 340 с.

Интернет-ресурсы:

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
2. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru>
3. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com>
4. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства <https://ocig.ru/>

Примерная тематика курсовых работ

1. Ассортиментная политика в сфере сервиса
2. Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны
3. Влияние региональных и демографических факторов на сервисную деятельность
4. Гостиничный сервис: традиции и инновационные технологии
5. Инновации как элемент технического прогресса сервисного предприятия
6. Качество и безопасность услуг как проблема стандартизации
7. Классы обслуживания и программа обслуживания как основной элемент сервисной технологии обслуживания.
8. Клиентоориентированный менеджмент как основа совершенного сервиса
9. Консалтинговая деятельность как сфера сервиса.
10. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
11. Корпоративная социальная ответственность сервисного предприятия
12. Манипулирование потребительским поведением. Проблемы повышения лояльности потребителей
13. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса
14. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности
15. Организация системы сбыта и особенности продвижения сервисного продукта.
16. Основные направления развития технологических процессов системы сервиса
17. Основные тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе
18. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги: традиции и инновационные технологии
19. Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания.
20. Особенности организации послепродажного обслуживания
21. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг
22. Покупательский риск в сфере отечественных услуг
23. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании
24. Проблемы совершенствования системы адаптации персонала сервисного предприятия
25. Проблемы стандартизации сервисной деятельности (на примере гостиничного бизнеса)
26. Проблемы стандартизации сервисной деятельности (на примере информационного сервиса)

27. Проблемы стандартизации сервисной деятельности (на примере кадрового сервиса)
28. Проблемы стандартизации сервисной деятельности (на примере ресторанного бизнеса)
29. Проблемы стандартизации сервисной деятельности (на примере санаторно-курортной сферы)
30. Проблемы стандартизации сервисной деятельности (на примере сферы ЖКХ)
31. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями
32. Пути совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях сервиса
33. Развитие внутренней клиентоориентированности сервисной организации
34. Развитие интернет-технологий как фактора сервисного обслуживания
35. Развитие молодёжного предпринимательства в сфере сервиса
36. Развитие современной сервисной инфраструктуры в регионе
37. Разработка и внедрение внутрифирменных кадровых стандартов на предприятии сервиса
38. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия
39. Ресторанный сервис: традиции и инновационные технологии
40. Роль сервисной политики в маркетинговой деятельности предприятия
41. Роль традиций в принятии управленческих решений в индустрии сервиса
42. Сервисная деятельность как часть культуры России
43. Сетевые формы предпринимательства в сервисной деятельности
44. Системы оценки качества услуг сервиса.
45. Совершенствование PR-деятельности сервисной организации
- Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия сервиса
46. Совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия
47. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятии сервиса
48. Современные информационные технологии в сфере индустрии гостеприимства
49. Современные формы и методы сервисной деятельности (кейтеринг, таймшер и др.).
50. Современные формы обслуживания потребителей услуг.
51. Современный производственный (промышленный) сервис.
52. Социально-психологические аспекты мотивации профессиональной деятельности сотрудников сервисной организации
53. Специфика сервисной деятельности с учетом национальных и региональных особенностей
54. Стандарты обслуживания как технология обеспечения комфорта

55. Стандарты сервиса в индустрии гостеприимства (на примере гостиничного бизнеса)
56. Стандарты сервиса в индустрии гостеприимства (на примере ресторанного бизнеса)
57. Стандарты сервиса в индустрии гостеприимства (на примере санаторно-курортной сферы бизнеса)
58. Структурные и поведенческие компоненты технологии обслуживания на сервисном предприятии.
59. Технологии управления проектами в сервисной деятельности
60. Технология разработки сервисного продукта. Роль маркетинговых исследований в подготовке сервисного продукта.
61. Транспортный сервис: традиции и инновационные технологии
62. Управление клиентским опытом в сервисной организации
63. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на эффективность функционирования сервисного предприятия
64. Формирование корпоративной культуры персонала сервисной организации
65. Формирование корпоративной культуры сервисного предприятия
66. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности
67. Формирование системы мотивации потребительского спроса в сервисе
68. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия
69. Франчайзинг как стратегия развития компании в индустрии сервиса
70. Эргономические и эстетические особенности оформления сервисного предприятия

Образец оформления списка использованной литературы

Пример оформления официальных документов

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст. – М., 2001.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. III : федер. закон от 26 ноября 2001 г. №146-ФЗ // Собр. Законодательства РФ. – 2001. – №34. – Ст. 1759.
3. Ставропольский край. Законы. О потребительской корзине в Ставропольском крае : закон Ставроп. края от 14 июня 2001 г. № 34-КЗ // Ставроп. правда. – 2001. – 22 июня. – С. 4.
4. Российская Федерация. Министерство по налогам и сборам. О социальных налоговых вычетах : письмо МНС России от 4 февр. 2002 г. № СА-6-04/ 124 // Налоги и платежи. – 2002. – № 4. – С. 170-180

Пример оформления книг

1. Ковалев, В. В. Финансовый анализ: методы и процедуры / В. В. Ковалев. – М., 2023. – 221 с.
2. Шафрин, Ю. Информационные технологии : В 3 ч. Ч. 2. Офисная технология и информационные системы / Ю. Шафрин. – М., 2022. – 108 с.
3. Хелферт, Э. Техника финансового анализа: пер. с англ. / Э. Хелферт. – М., 1996. – 55 с.
4. Алексеев, А. А. Поймите меня правильно, или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми / А. А. Алексеев, Л. А. Громова. – СПб.: Эконом шк., 2021. – 351 с. : ил. – Библиотека "Экономической школы".
5. Восприятие и действие / А. В. Запорожец, Л. А. Венгер, В. П. Зинченко, А. Г. Рузская; под ред. А.В. Запорожца. – М.: Просвещение, 1967. – 323 с.: ил.

Пример оформления диссертаций и авторефератов

1. Вишняков, И. В. Модели и методы оценки коммерческих банков в условиях неопределенности : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.13 : защищена 12.02.02 : утв. 24.06.02 / Вишняков Илья Владимирович. – М., 2002. – 234 с.
2. Закшевская, Е. В. Функционирование и развитие агропродовольственного рынка: теория, методология, практика : автореф. дис. ... д-ра экон. наук / Елена Васильевна Закшевская. – Воронеж, 2024. – 50 с.

Пример оформления электронных источников

1. Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы конф. – Электрон дан. – М.: ГПНТБ России, 2007. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования:

2. Буторина, О.В. Валютный театр: драма без зрителей [Электронный ресурс] // Россия в глобальной политике. – 2021. – Т.6.– № 2. – С.167-181.

Пример оформления материалов из справочно-правовых систем

1. Об учете библиотечного фонда библиотек образовательных учреждений: Приказ от 24 августа 2000 г. № 2488 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

2. О библиотечном деле : Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ // Справочно-правовая система «Гарант»: [Электронный ресурс] / НПП «Гарант-Сервис».

Пример оформления статей из сборников

1. Гурницкий, В. Н. Применение метода конечных разностей для расчета аппарата магнитной обработки вещества / В. Н. Гурницкий, Г. В. Никитенко // Методы и технические средства повышения эффективности применения электроэнергии в сельском хозяйстве : сб. науч. тр. / СГАУ. – Ставрополь, 2022. – С. 4-13.

2. Тунин, С. А. Экономическая эффективность производства сои в условиях Ставропольского края / С. А. Тунин // Сб. науч. тр. / Ставроп. ГАУ. – 2023. – Т.4 : Финансово-экономические аспекты развития региона. – С. 290-295.

Пример оформления статей из статьи из журналов

1. Кривов, В. Д. Проблема обоснования макроэкономических решений / В.Д. Кривов // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 6, Экономика. – 2023. – № 3. – С. 3-17.

2. Высоцкая, И. В. Об опасности познания / И. В. Высоцкая // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. Сер.: Философия. – 2023. – № 2. – С. 66-70.

3. Соколов, Я. В. Управленческий учет: как его понимать / Я. В. Соколов, М. Л. Пятов // Бух. учет. – 2022. – № 7. – С. 53-55.

4. Пленкович, Ю. Отношение человека к самому себе : [статья из Хорватии] / Юрий Пленкович, Марио Пленкович // Проблемы психологии и эргономики. – 2021 . – Вып. 2. – С. 5-6.

5. Хицков, И. Интеграционные связи в агропромышленном производстве / И. Хицков, Н. Мытина, Е. Фомина // АПК: экономика, управление. – 2022. – №9. – С. 9-17.

6. Экономика федеральных округов России: сравнительный анализ / В. И. Суслов, Ю. С. Ершов, Н. М. Ибрагимов, Л. В. Мельникова // Регион: экономика и социология. – 2020. – № 4. – С. 47-63.

7. Экономика федеральных округов России: сравнительный анализ / В. И. Суслов [и др.] // Регион: экономика и социология. – 2020. – № 4. – С. 47-63.

Пример оформления статей из газет

1. Михайлов, С. А. Езда по-европейски: система платных дорог в России находится в начальной стадии развития / С. А. Михайлов // Независимая газ. – 2022. – 17 июня.

2. Серебрякова, М. И. Дионисий не отпускает : [о фресках Ферапонтова монастыря, Вологод. обл.] : беседа с директором музея Мариной Серебряковой / записал Юрий Медведев // Век. – 2022. – 14-20 июня (№ 18). – С. 9.