

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Сахарни Елизавета Сергеевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 30.05.2024 15:25:17

Уникальный программный ключ:

d37ecce2a38525810859f295de19f107b21a049a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
**«Российский государственный  
университет социальных технологий»  
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.О.20 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
наименование дисциплины**

образовательная программа направления подготовки 38.03.02 Менеджмент  
шифр, наименование

**Направленность (профиль)  
Управление бизнесом**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очно – заочная

Курс 2 семестр 3 (очно-заочная)

Москва 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. АННОТАЦИЯ/ВВЕДЕНИЕ**
- 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛЕКЦИЯМ**
- 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**
- 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

## АННОТАЦИЯ

Настоящие методические рекомендации разработаны для обучающихся очно-заочной формы обучения с учетом ФГОС ВО и рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность».

Целью освоения дисциплины является формирование всесторонних представлений о сущности, целях, задачах и формах корпоративной социальной ответственности (КСО) как неотъемлемого элемента современного уровня развития экономики, свидетельствующего о качественных изменениях в системе отношений «бизнес-общество».

Задачи дисциплины:

- определение места дисциплины «СД» в предметном блоке;
- раскрытие специфики СД как объекта научного исследования;
- раскрытие основных понятий дисциплины «СД»;
- формирование представлений о целях и задачах СД;
- выработка целостного представления о различных аспектах СД;
- формирование представления о различных моделях СД;
- изучение правового регулирования СД;
- ознакомление с принципами управления СД;
- изучение методов оценки эффективности СД

В результате изучения дисциплины студент должен:

### ***знать***

- теоретические и методологические подходы к определению сущности СД;
- отечественный и зарубежный опыт управления социальными процессами на уровне организации,
- роль корпоративной социальной ответственности в формировании имиджа и репутации организации;
- специфику корпоративных отношений в социальной сфере;
- нормативно-правовые основания, определяющие и закрепляющие права и обязанности субъектов СД;
- последовательность этапов развития системы корпоративной социальной ответственности в корпоративном управлении и части, её составляющие
- систему СД в корпоративном управлении и звенья, её составляющие;
- основы СД; общие характеристики корпоративной социальной ответственности;
- механизмы включения СД в различные стратегии организации;

### ***уметь***

- планировать социальное развитие организации;
- разрабатывать организационно-управленческий механизм социального инвестирования;
- выявлять факторы определяющие необходимость дальнейшего развития системы СД;
- разрабатывать предложения по формированию и реализации стратегии корпоративной социальной ответственности с учётом качества человеческих ресурсов;
- разрабатывать стратегию СД на основе свода принципов, определяющих её

структуру, методы и процессы;

- определять элементы и принципы СД при разработке конкретной стратегии организации;

***владеть навыками***

- проектирования и разработки социальных программ и проектов в организации;
- анализа и оценки уровня социального развития организации;
- использования специальной терминологии и лексики данной дисциплины;
- использования источников права при обсуждении и решении теоретических и практических вопросов СД;
- принятия решений по разработке инструментов СД и контроля за их реализацией;
- разработки предложений по формированию и реализации стратегии СД;
- контроля за реализацией стратегии СД;
- оценки результатов СД.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛЕКЦИЯМ

### Тема 1. Основы теории услуг

#### Вопросы:

1. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни.
3. Сервис как феномен.
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Сервисная деятельность и самообслуживание.
6. Отличительные характеристики сервисной деятельности.
7. Возникновение и развитие услуг.
8. Содержание понятия услуга.
9. Услуга как категория философская и экономическая.
10. Природа услуг. Классификации услуг.
11. Виды услуг и форм обслуживания.
12. Категории услуг, особенности их предоставления.
13. Основные характеристики услуг.
14. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непроеизводственной сферы деятельности.
15. Основные характеристики товара (продукта).
16. Отличие услуги от товара.
17. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности.
18. Духовные услуги. Личные услуги.
19. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.

#### Методические рекомендации

В ходе лекции студентам рекомендуется конспектировать ее основные положения, не стоит пытаться дословно записать всю лекцию, поскольку скорость лекции не рассчитана на аутентичное воспроизведение выступления лектора в конспекте, тем не менее, она является достаточной для того, чтобы студент смог не только усвоить, но и зафиксировать на бумаге сущность затронутых лектором проблем, выводы, а также основные моменты, на которые обращается особое внимание в ходе лекции. Основным средством работы на лекционном занятии является конспектирование. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста. Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

1. Сориентироваться в общей концепции лекции (уметь определить вступление, основную часть, заключение).

2. Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.

3. Выявить «ключевые» мысли, т.е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста.

4. Определить детализирующую информацию.

5. Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Определения, которые дает лектор, стоит по возможности записать дословно и выделить другим цветом или же подчеркнуть. В случае изложения лектором хода научной дискуссии желательно кратко законспектировать существо вопроса, основные позиции и фамилии ученых их отстаивающих. Если в обоснование своих выводов лектор приводит ссылки на справочники, статистические данные, нормативные акты и другие официально опубликованные сведения имеет смысл лишь кратко отразить их существо и указать источник, в котором можно полностью почерпнуть излагаемую информацию.

В случае возникновения у студента по ходу лекции вопросов, их следует записать и задать в конце лекции в специально отведенное для этого время.

По окончании лекции (в тот же или на следующий день, пока еще в памяти сохранилась информация) студентам рекомендуется доработать свои конспекты, привести их в порядок, дополнить сведениями с учетом дополнительно изученного нормативного, справочного и научного материала. Крайне желательно на полях конспекта отмечать не только изученные точки зрения ученых по рассматриваемой проблеме, но и выражать согласие или несогласие самого студента с законспектированными положениями, материалами судебной практики и т.п.

Лекционное занятие предназначено для изложения особенно важных, проблемных, актуальных в современной науке вопросов. Лекция, также как и семинарское, практическое занятие, требует от студентов определенной подготовки. Студент обязательно должен знать тему предстоящего лекционного занятия и обеспечить себе необходимый уровень активного участия: подобрать и ознакомиться, а при необходимости иметь с собой рекомендуемый преподавателем нормативный материал, повторить ранее пройденные темы по вопросам, которые будут затрагиваться в предстоящей лекции, вспомнить материал иных дисциплин.

Применение отдельных образовательных технологий требует специальной подготовки не только от преподавателя, но и участвующих в занятиях студентов. Так при проведении лекции-дискуссии, которая предполагает разделение присутствующих студентов на группы, студент должен быть способен высказать свою позицию относительно выдвинутых преподавателем точек зрения.

Начало дискуссии должно быть ознаменовано установлением правил:

- выступать можно только при предоставлении слова;
- реплики с мест не допускаются; время выступления каждому участнику определено заранее.

Следует отметить внимание участников на необходимость поддерживать высокую культуру дискуссии.

**Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
2. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
3. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
4. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
5. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
6. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

## **Лекция 2. по теме: Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека**

### **Вопросы:**

1. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека.
2. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны.
3. Взаимоотношения в сервисной деятельности (манипуляция человеком через потребности). Общение в сервисной деятельности.
4. Психология и мотивация «потребителя», «клиента», «специалиста сервиса». Ожидание потребителя от обслуживания.
5. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги.
6. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
7. Понятие «контактная зона». Сервис как форма объект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности.
8. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности.
9. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности.
10. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.
11. Модели КСО: российский и зарубежный опыт

### **Методические рекомендации**

В ходе лекции студентам рекомендуется конспектировать ее основные положения, не стоит пытаться дословно записать всю лекцию, поскольку скорость лекции не рассчитана на аутентичное воспроизведение выступления лектора в конспекте, тем не менее, она является достаточной для того, чтобы студент смог не только усвоить, но и зафиксировать на бумаге сущность затронутых лектором проблем, выводы, а также основные моменты, на которые обращается особое внимание в ходе лекции. Основным средством работы на лекционном занятии является конспектирование. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста. Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

1. Сориентироваться в общей концепции лекции (уметь определить вступление, основную часть, заключение).
2. Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.
3. Выявить «ключевые» мысли, т.е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста.
4. Определить детализирующую информацию.
5. Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Определения, которые дает лектор, стоит по возможности записать дословно и выделить другим цветом или же подчеркнуть. В случае изложения лектором хода научной дискуссии желательно кратко законспектировать существо вопроса, основные позиции и фамилии ученых их отстаивающих. Если в обоснование своих выводов лектор приводит ссылки на справочники, статистические данные, нормативные акты и другие официально опубликованные сведения имеет смысл лишь кратко отразить их существо и указать источник, в котором можно полностью почерпнуть излагаемую информацию.

В случае возникновения у студента по ходу лекции вопросов, их следует записать и задать в конце лекции в специально отведенное для этого время.

По окончании лекции (в тот же или на следующий день, пока еще в памяти сохранилась информация) студентам рекомендуется доработать свои конспекты, привести их в порядок, дополнить сведениями с учетом дополнительно изученного нормативного, справочного и научного материала. Крайне желательно на полях конспекта отмечать не только изученные точки зрения ученых по рассматриваемой проблеме, но и выражать согласие или несогласие самого студента с законспектированными положениями, материалами судебной практики и т.п.

Лекционное занятие предназначено для изложения особенно важных, проблемных, актуальных в современной науке вопросов. Лекция, также как и семинарское, практическое занятие, требует от студентов определенной подготовки. Студент обязательно должен знать тему предстоящего лекционного занятия и обеспечить себе необходимый уровень активного участия: подобрать и ознакомиться, а при необходимости иметь с собой рекомендуемый

преподавателем нормативный материал, повторить ранее пройденные темы по вопросам, которые будут затрагиваться в предстоящей лекции, вспомнить материал иных дисциплин.

Применение отдельных образовательных технологий требует специальной подготовки не только от преподавателя, но и участвующих в занятиях студентов. Так при проведении лекции-дискуссии, которая предполагает разделение присутствующих студентов на группы, студент должен быть способен высказать свою позицию относительно выдвинутых преподавателем точек зрения.

Начало дискуссии должно быть ознаменовано установлением правил:

- выступать можно только при предоставлении слова;
- реплики с мест не допускаются; время выступления каждому участнику определено заранее.

Следует отметить внимание участников на необходимость поддерживать высокую культуру дискуссии.

### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
2. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
3. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
4. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
5. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
6. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

### **Тема 3. Основы теории обслуживания**

#### **Вопросы:**

1. Теория организации обслуживания.
2. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
3. Понятия о продуктах сервисной деятельности.

4. Процесс принятия решения потребителем.
5. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем.
6. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей.
7. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
8. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
9. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия предоставления услуг.
10. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг.
11. Закон РФ «О защите прав потребителей».
12. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД.
13. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
14. Обязанности продавца услуг.
15. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы.
16. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
17. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
18. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей. Понятие и содержание технологии сервиса.
19. Сервис как феномен. Новые виды услуг. Инновационные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.
20. Предоставление услуг, как самостоятельный вид экономической деятельности. Роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса.

## **Методические рекомендации**

В ходе лекции студентам рекомендуется конспектировать ее основные положения, не стоит пытаться дословно записать всю лекцию, поскольку скорость лекции не рассчитана на аутентичное воспроизведение выступления лектора в конспекте, тем не менее, она является достаточной для того, чтобы студент смог не только усвоить, но и зафиксировать на бумаге сущность затронутых лектором проблем, выводы, а также основные моменты, на которые обращается особое внимание в ходе лекции. Основным средством работы на лекционном занятии является конспектирование. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста. Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

1. Сориентироваться в общей концепции лекции (уметь определить вступление, основную часть, заключение).
2. Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.
3. Выявить «ключевые» мысли, т.е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста.
4. Определить детализирующую информацию.
5. Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Определения, которые дает лектор, стоит по возможности записать дословно и выделить другим цветом или же подчеркнуть. В случае изложения лектором хода научной дискуссии желательно кратко законспектировать существо вопроса, основные позиции и фамилии ученых их отстаивающих. Если в обоснование своих выводов лектор приводит ссылки на справочники, статистические данные, нормативные акты и другие официально опубликованные сведения имеет смысл лишь кратко отразить их существо и указать источник, в котором можно полностью почерпнуть излагаемую информацию.

В случае возникновения у студента по ходу лекции вопросов, их следует записать и задать в конце лекции в специально отведенное для этого время.

По окончании лекции (в тот же или на следующий день, пока еще в памяти сохранилась информация) студентам рекомендуется доработать свои конспекты, привести их в порядок, дополнить сведениями с учетом дополнительно изученного нормативного, справочного и научного материала. Крайне желательно на полях конспекта отмечать не только изученные точки зрения ученых по рассматриваемой проблеме, но и выражать согласие или несогласие самого студента с законспектированными положениями, материалами судебной практики и т.п. Лекционное занятие предназначено для изложения особенно важных, проблемных, актуальных в современной науке вопросов. Лекция, также как и семинарское, практическое занятие, требует от студентов определенной подготовки. Студент обязательно должен знать тему предстоящего лекционного занятия и обеспечить себе необходимый уровень активного участия: подобрать и ознакомиться, а при необходимости иметь с собой рекомендуемый преподавателем нормативный материал, повторить ранее пройденные темы по вопросам, которые будут затрагиваться в предстоящей лекции, вспомнить материал иных дисциплин.

Применение отдельных образовательных технологий требует специальной подготовки не только от преподавателя, но и участвующих в занятиях студентов. Так при проведении лекции-дискуссии, которая предполагает разделение присутствующих студентов на группы, студент должен быть способен высказать свою позицию относительно выдвинутых преподавателем точек зрения.

Начало дискуссии должно быть ознаменовано установлением правил:

- выступать можно только при предоставлении слова;
  - реплики с мест не допускаются; время выступления каждому участнику определено заранее.
- Следует отметить внимание участников на необходимость поддерживать высокую культуру дискуссии.

**Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
2. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
3. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
4. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
5. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
6. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

### **Темы и задания к практическим занятиям:**

#### **Тема 1. Основы теории услуг.**

#### **Задание. Дайте развернутый ответ на вопросы.**

##### **Вариант 1.**

1. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни.
3. Сервис как феномен.

##### **Вариант 2.**

4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Сервисная деятельность и самообслуживание.
6. Отличительные характеристики сервисной деятельности.

##### **Вариант 3.**

7. Возникновение и развитие услуг.
8. Содержание понятия услуга.
9. Услуга как категория философская и экономическая.

### **Методические рекомендации:**

#### **Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям.**

Практические (семинарские) занятия представляют собой одну из важных форм работы студентов непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения практических (семинарских) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение ситуационных задач, круглые столы, научные диспуты с участием практических работников и ученых, выполнение кейсов, деловые игры и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском или практическом занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументировано излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования позиций ученых. По окончании

ответа другие студенты могут дополнить выступление сокурсника, отметить его спорные или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия, после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, в необходимых случаях ознакомления с нормативным материалом. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять как его общую структуру, так и особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Примерные этапы практического занятия и методические приемы их осуществления:

- постановка целей занятия: обучающей, развивающей, воспитывающей;
- планируемые результаты обучения: что должны студенты знать и уметь;
- проверка знаний: устный опрос, фронтальный опрос, программированный опрос, письменный опрос, комментирование ответов, оценка знаний, обобщение по опросу;
- изучение нового материала по теме;
- закрепление материала предназначено для того, чтобы студенты запомнили материал и научились использовать полученные знания (активное мышление).

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
2. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
3. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
4. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

5. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
6. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

## **Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека**

**Задание. Дайте развернутый ответ на вопросы.**

### **Вариант 1.**

1. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни.
3. Сервис как феномен.

### **Вариант 2.**

4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Сервисная деятельность и самообслуживание.
6. Отличительные характеристики сервисной деятельности.

### **Вариант 3.**

7. Возникновение и развитие услуг.
8. Содержание понятия услуга.
9. Услуга как категория философская и экономическая.

## **Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям.**

Практические (семинарские) занятия представляют собой одну из важных форм работы студентов непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения практических (семинарских) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение ситуационных задач, круглые столы, научные диспуты с участием практических работников и ученых, выполнение кейсов, деловые игры и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском или практическом занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументировано излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования позиций ученых. По окончании ответа другие

студенты могут дополнить выступление сокурсника, отметить его спорные или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия, после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, в необходимых случаях ознакомления с нормативным материалом. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять как его общую структуру, так и особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Примерные этапы практического занятия и методические приемы их осуществления:

- постановка целей занятия: обучающей, развивающей, воспитывающей;
- планируемые результаты обучения: что должны студенты знать и уметь;
- проверка знаний: устный опрос, фронтальный опрос, программированный опрос, письменный опрос, комментирование ответов, оценка знаний, обобщение по опросу;
- изучение нового материала по теме;
- закрепление материала предназначено для того, чтобы студенты запомнили материал и научились использовать полученные знания (активное мышление).

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
2. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
3. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
4. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
5. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

6. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

### **Тема 3. Основы теории обслуживания**

#### **Задание 1. Дайте развернутый ответ на вопросы.**

##### **Вариант 1.**

1. Теория организации обслуживания.
2. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
3. Понятия о продуктах сервисной деятельности.

##### **Вариант 2.**

1. Процесс принятия решения потребителем.
2. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем.
3. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей.

##### **Вариант 3.**

1. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
2. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
3. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия предоставления услуг.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

### **Темы и задания для самостоятельной работы:**

#### **Тема 1. Основы теории услуг.**

**Задание 1: познакомьтесь с кодексом корпоративной социальной ответственности ПАО «Нижекамскнефтехим» (далее Компания) (Приложение 1) и ответьте на следующие вопросы:**

Основные понятия сервисной деятельности.

Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни.

Сервис как феномен.

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Сервисная деятельность и самообслуживание.

Отличительные характеристики сервисной деятельности.

Возникновение и развитие услуг.

Содержание понятия услуга.

Услуга как категория философская и экономическая.

#### **Методические рекомендации:**

**Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям.**

Практические (семинарские) занятия представляют собой одну из важных форм работы студентов непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения практических (семинарских) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение ситуационных задач, круглые столы, научные диспуты с участием практических работников и ученых, выполнение кейсов, деловые игры и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском или практическом занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументировано излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования позиций ученых. По окончании ответа другие студенты могут дополнить выступление сокурсника, отметить его спорные

или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия, после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, в необходимых случаях ознакомления с нормативным материалом. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять как его общую структуру, так и особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Примерные этапы практического занятия и методические приемы их осуществления:

- постановка целей занятия: обучающей, развивающей, воспитывающей;
- планируемые результаты обучения: что должны студенты знать и уметь;
- проверка знаний: устный опрос, фронтальный опрос, программированный опрос, письменный опрос, комментирование ответов, оценка знаний, обобщение по опросу;
- изучение нового материала по теме;
- закрепление материала предназначено для того, чтобы студенты запомнили материал и научились использовать полученные знания (активное мышление).

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

7. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

8. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

9. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

10. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

11. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.
12. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

## **Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека**

### **Задание . Найдите и исправьте ошибки в предлагаемых отрывках текста.**

1. По определению Еврокомиссии, корпоративная социальная ответственность – это концепция, отражающая продиктованное государством решение компаний участвовать в улучшении жизни общества и защите окружающей среды.
2. Пристальное внимание западной общественности к вопросам социальной ответственности бизнеса вызвало к жизни появление эталонных моделей социально ответственных корпораций. В частности, Ф.Герцберг в своей книге «Культура корпорации» показал образ социально ответственной корпорации.
3. Европейская модель корпоративной социальной ответственности не является скрытой линией поведения компании. Наоборот, та корпоративная деятельность, которая традиционно рассматривается в США как КСО (т.е. проводимая исключительно по инициативе самого бизнес- сообщества), в Европе, как правило, регулируется нормами, стандартами и законами соответствующих государств.
4. Международный Стандарт ISO 28000 представляет руководство по принципам, лежащим в основе социальной ответственности, основным темам и проблемам, касающимся социальной ответственности, и способам интеграции социальной ответственного поведения в стратегии, системы, практики и процессы организации.
5. Государственные организации обязаны использовать этот Международный Стандарт ISO 28000. Он, однако, не предназначен для того, чтобы заменить, изменить или каким-либо образом поменять обязательства государства.
6. Стандарт ISO 28000 предназначен и подходит для целей сертификации, обязательного или контрактного применения. Он предназначен для создания нетарифных барьеров в торговле, а также для изменения законодательно определенных обязательств организации.
7. Одной из форм осуществления международных инициатив в рассматриваемой области стал Глобальный Протокол ООН (Global Compact), участниками которого являются сотни крупнейших компаний, ведущие профсоюзные организации, правозащитные и экологические объединения.
8. Корпоративная социальная ответственность предполагает выделение следующих уровней: микроуровень (ответственность перед сотрудниками, партнерами, акционерами и потребителями); макроуровень (ответственность перед местным сообществом); мезоуровень (ответственность перед государством); мегауровень (ответственность перед мировым сообществом).
9. Индекс «Вектор устойчивого развития» - второй в линейке индексов, который разрабатывался в рамках проекта «Социальный капитал». Первый индекс –

«Ответственность и инициативность» оценивал уровень раскрытия информации о КСО крупнейшими российскими компаниями.

10. Классическая модель КСО основывается на том, что рациональные экономические интересы ориентируют бизнес только на получение максимальной прибыли, но не на улучшение собственной «среды обитания» – социальной, экологической, политической – путем добровольного инвестирования полученной прибыли в соответствующие институты.

### **Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям.**

Практические (семинарские) занятия представляют собой одну из важных форм работы студентов непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения практических (семинарских) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение ситуационных задач, круглые столы, научные диспуты с участием практических работников и ученых, выполнение кейсов, деловые игры и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском или практическом занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументировано излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования позиций ученых. По окончании ответа другие студенты могут дополнить выступление сокурсника, отметить его спорные или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия, после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, в необходимых случаях ознакомления с нормативным материалом. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять как его общую структуру, так и особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Примерные этапы практического занятия и методические приемы их осуществления:

- постановка целей занятия: обучающей, развивающей, воспитывающей;
- планируемые результаты обучения: что должны студенты знать и уметь;
- проверка знаний: устный опрос, фронтальный опрос, программированный опрос, письменный опрос, комментирование ответов, оценка знаний, обобщение по опросу;
- изучение нового материала по теме;
- закрепление материала предназначено для того, чтобы студенты запомнили материал и научились использовать полученные знания (активное мышление).

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

7. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

8. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

9. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

10. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

11. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

12. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

### **Тема 3. Основы теории обслуживания**

**Задание. Специфика оценки деловой репутации компании на основе корпоративной социальной ответственности**

1. Раскройте сущность понятия «деловая репутация»

2. Объясните механизм взаимозависимости деловой репутации и корпоративной социальной ответственности.
3. Какими методами оценивается деловая репутация компании?
4. Какие тенденции в оценке деловой репутации существуют сегодня? Дайте развернутый ответ на вопросы.

**Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям.**

Практические (семинарские) занятия представляют собой одну из важных форм работы студентов непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения практических (семинарских) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение ситуационных задач, круглые столы, научные диспуты с участием практических работников и ученых, выполнение кейсов, деловые игры и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском или практическом занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументированно излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования позиций ученых. По окончании ответа другие студенты могут дополнить выступление сокурсника, отметить его спорные или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия, после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, в необходимых случаях ознакомления с нормативным материалом. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять как его общую структуру, так и

особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Примерные этапы практического занятия и методические приемы их осуществления:

- постановка целей занятия: обучающей, развивающей, воспитывающей;
- планируемые результаты обучения: что должны студенты знать и уметь;
- проверка знаний: устный опрос, фронтальный опрос, программированный опрос, письменный опрос, комментирование ответов, оценка знаний, обобщение по опросу;
- изучение нового материала по теме;
- закрепление материала предназначено для того, чтобы студенты запомнили материал и научились использовать полученные знания (активное мышление).

#### **Дополнительные источники и литература для подготовки:**

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Сервис для лиц с особыми потребностями : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : Русайнс, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-466-04262-7. — URL: <https://book.ru/book/951644> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

2. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

3. Шаронов, М. А., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11955-6. — URL: <https://book.ru/book/950684> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

4. Романова, М. М., Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

5. Грибова, Н. А., Сервисная деятельность предприятий питания : учебное пособие / Н. А. Грибова. — Москва : КноРус, 2021. — 179 с. — ISBN 978-5-406-06608-9. — URL: <https://book.ru/book/939831> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

6. Лысенко, Ю. В., Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Ю. В. Лысенко, М. В. Лысенко, Ю. В. Белоконов. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 18.02.2024). — Текст : электронный.

