

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 29.06.2023 14:51:42
 Уникальный проприетарный ключ:
 4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Корнилова

14.06.2023 г.

Б1.О.16

Сервисная деятельность

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **8 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 288

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 243

часов на контроль 13

Виды контроля:

экзамен зачет

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	243	243	243	243
Часы на контроль	13	13	13	13
Итого	288	288	288	288

Программу составил(и):

канд. экон. наук, доц., Гордеева Л.Г.

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Сервисная деятельность " в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).
2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 14.06.2023 г., протокол № 17.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Абросимова М.С.

Заведующий выпускающей кафедрой Алексеева Н.В.

Председатель методической комиссии факультета Филиппова С.П.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование у бакалавров представлений о специфике сервисной деятельности, формах и технологиях обслуживания покупателей и приобретение практических навыков использования современных сервисных технологий в предоставлении услуг, соответствующих требованиям потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Экономика и предпринимательство
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика, преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	
ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	
ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	
ПК-11.1 Проводит экспертизу объектов сервиса	
ПК-11.2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- теоретические основы сервисной деятельности;
3.1.2	- технологии, формы и методы оказания сервисных услуг;
3.1.3	- особенности производственно-экономической деятельности сервисных предприятий;
3.1.4	- организационно-правовые особенности сервисной деятельности;
3.1.5	- подходы и методы экспертизы и диагностики объектов сервиса.
3.2	Уметь:
3.2.1	- проводить экспертизу объектов сервиса;
3.2.2	- рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;
3.2.3	- экономически обосновывать принимаемые решения при осуществлении сервисной деятельности.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	- применения методов диагностики объектов сервиса;
3.3.2	- принятия экономически обоснованных решений, обеспечивающих эффективность организаций сферы сервиса;
3.3.3	- использования современных сервисных технологий в предоставлении услуг, соответствующих требованиям потребителей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1. Общие основы сервисной деятельности							
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	проблемная лекция
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Пр/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Ср/	3	16	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 2. Принципы и задачи современного сервиса /Лек/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 2. Принципы и задачи современного сервиса /Пр/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	опрос, защита реферата (доклада), решение кейсов, проверка домашнего задания
Тема 2. Принципы и задачи современного сервиса /Ср/	3	16	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 3. Классификация услуг и их характеристика /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 3. Классификация услуг и их характеристика /Пр/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 3. Классификация услуг и их характеристика /Ср/	3	16	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 4. Государственное регулирование сервисной деятельности /Лек/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 4. Государственное регулирование сервисной деятельности /Пр/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	опрос, защита реферата (доклада), решение кейсов, проверка домашнего задания

Тема 4. Государственное регулирование сервисной деятельности /Ср/	3	16	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Раздел 2. Организационно-экономические основы предприятий сервиса							
Тема 5. Механизм функционирования сервисного предприятия (организации) /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 5. Механизм функционирования сервисного предприятия (организации) /Пр/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 5. Механизм функционирования сервисного предприятия /Ср/	3	18	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 6. Показатели эффективности производственно-экономической деятельности сервисного предприятия (организации) /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 6. Показатели эффективности производственно-экономической деятельности сервисного предприятия (организации) /Пр/	3	4	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	творческое задание
Тема 6. Показатели эффективности производственно-экономической деятельности сервисного предприятия (организации) /Ср/	3	24	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, решение задач, тестирование
Тема 7. Управление персоналом сервисного предприятия (организации) /Лек/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 7. Управление персоналом сервисного предприятия (организации) /Пр/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 7. Управление персоналом сервисного предприятия /Ср/	3	18	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Зачет /Зачёт/	3	4	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Подготовка к зачету

Раздел 3. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуг							
Тема 8. Поведение потребителей на рынке и маркетинг услуг /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	проблемная лекция
Тема 8. Поведение потребителей на рынке и маркетинг услуг /Пр/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	опрос, защита реферата (доклада), решение кейсов, проверка домашнего задания
Тема 8. Поведение потребителей на рынке и маркетинг услуг /Ср/	3	20	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 9. Организация обслуживания покупателей /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 9. Организация обслуживания покупателей /Пр/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	творческое задание
Тема 9. Организация обслуживания покупателей /Ср/	3	19	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 10. Психологические аспекты сервисной деятельности /Лек/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 10. Психологические аспекты сервисной деятельности /Пр/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 10. Психологические аспекты сервисной деятельности /Ср/	3	20	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 11. Качество услуг и удовлетворенность потребителя /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	

Тема 11. Качество услуг и удовлетворенность потребителя /Пр/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	опрос, защита реферата (доклада), решение кейсов, проверка домашнего задания
Тема 11. Качество услуг и удовлетворенность потребителя /Ср/	3	20	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 12. Конкурентоспособность сервисного предприятия /Лек/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 12. Конкурентоспособность сервисного предприятия /Пр/	3	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	опрос, защита реферата (доклада), решение кейсов, проверка домашнего задания
Тема 12. конкурентоспособность сервисного предприятия /Ср/	3	20	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Тема 13. Инновации в сервисной деятельности /Лек/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 13. Инновации в сервисной деятельности /Пр/	3	0	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	
Тема 13. Инновации в сервисной деятельности /Ср/	3	20	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	изучение учебного материала, подготовка реферата (доклада), решение кейсов, тестирование
Экзамен /Экзамен/	3	9	ПК-11.1 ПК-11.2 ОПК-5.1 ОПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Подготовка к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание».
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Основные характеристики сферы услуг.

4. Основные направления сервисной деятельности в России и за рубежом.
5. Принципы и задачи современного сервиса.
6. Варианты организации сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Услуга как философская и экономическая категория.
9. Значение и модели классификации услуг: североамериканская, европейская, российская.
10. Типы услуг в разных сферах применения.
11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
12. Правовые основы сервисной деятельности.
13. Правила обслуживания населения в РФ. Закон о защите прав потребителей.
14. Стандартизация и сертификация услуг.
15. Защита объектов интеллектуальной собственности в сфере сервиса.
16. Предприятия сферы сервиса, их классификация и характерные особенности.
17. Основные принципы, функции и задачи сервисного предприятия.
18. Жизненные циклы развития предприятий сервиса.
19. Характеристика структуры сервисного предприятия.
20. Показатели объемов деятельности сервисного предприятия
21. Издержки сервисного предприятия, их классификация
22. Прибыль и ее назначение. Безубыточная деятельность
23. Экономический потенциал сервисной организации и эффективность его использования
24. Репутация, имидж сервисного предприятия.
25. Сервисный продукт: определение, основные компоненты.
26. Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса.
27. Требования к персоналу сферы сервиса.
28. Принципы профессионального поведения организатора сервиса.
29. Работа с персоналом сферы сервиса.
30. Профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения и речи работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятия «сервис», «услуга», «обслуживание», «сервисная деятельность».
2. Особенности сервисной деятельности.
3. Задачи системы сервиса.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Принципы и функции современного сервиса.
6. Факторы, влияющие на становление сферы услуг.
7. Современный рынок услуг России: проблемы и тенденции развития.
8. Особенности и принципы сервисной деятельности в Европе.
9. Особенности и принципы сервисной деятельности в США.
10. Особенности и принципы сервисной деятельности в странах Востока.
11. Потребность и ее значение в развитии сервиса.
12. Классификация потребностей, возможности и принципы их удовлетворения.
13. Отличие услуги от товара.
14. Основные характеристики услуг.
15. Классификация услуг и их характеристика.
16. Сегментация рынка услуг.
17. Специфика рынка услуг.
18. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации.
19. Понятие и сущность конкурентоспособности услуг.
20. Методы оценки и пути повышения конкурентоспособности услуг.
21. Роль государства и права в развитии сферы услуг.
22. Лицензирование и сертификация в сервисной деятельности.
23. Стандарты и нормативы сервисной деятельности.
24. Предприятия сферы сервиса, их классификация и характерные особенности.
25. Жизненные циклы развития предприятий сервиса.
26. Характеристика структуры сервисного предприятия.
27. Критерии качества и эффективности сервисной деятельности.
28. Сервисный продукт: определение, основные компоненты.
29. Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса.
30. Требования к персоналу сферы сервиса.
31. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
32. Типология потребителей услуг.
33. Особенности поведения потребителей в сервисной деятельности.
34. Методы и формы обслуживания населения.
35. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
36. Показатели качества услуг и обслуживания населения.
37. Методы определения величины показателей качества.
38. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.

39. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Принципы TQM.
40. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение.
41. Внедрение инноваций и новых видов услуг.
42. Использование информационных технологий в сфере услуг.
43. Процесс разработки и создания новой услуги.
44. Жизненный цикл услуги.
45. Культура сервиса.
46. Значение эстетики среды сервисной деятельности.
47. Психологические компоненты деятельности работника сервиса.
48. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.
49. Деловые и межличностные конфликты в сфере сервиса.
50. Прогрессивные формы обслуживания.

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Не предусмотрено учебным планом

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Темы докладов (рефератов)

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
4. Сегментирование рынка услуг по трем основным группам.
5. Современный сервис, виды, проблемы и перспективы развития.
6. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения и организационно правовой формы.
7. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
8. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы.
9. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
10. Основные виды сервиса обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.
11. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.
12. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.
13. Основные типы торговых посредников и поставщиков, участвующих в системе распределения, их услуги.
14. Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.
15. Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий сервиса.
16. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества.
17. Этические нормы общения и эстетические аспекты сервисной деятельности.
18. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.
19. Психотипы и психоконфликты потребителей, психологические аспекты процесса обслуживания.
20. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.
21. Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг.
22. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.
23. Характеристика основных видов сервисных услуг, новые виды отечественных услуг.
24. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.
25. Обучение персонала сервисных предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.
26. Сущность и классификация предпринимательства, отличительные особенности торгового-коммерческого предпринимательства.
27. История развития российского предпринимательства в сфере сервиса.
28. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
29. Зависимость качества сервисной деятельности от географических, демографических и национальных факторов.
30. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия, риск.
31. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров /услуг/.
32. Маркетинговый инструментарий и его использование в сервисной деятельности.
33. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.
34. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
35. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития.
36. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.
37. Организационно-правовые формы хозяйствования и факторы, оказывающие влияние на их выбор в сфере услуг.
38. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.
39. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.
40. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и франчайзинг.
41. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение в сервисной деятельности.
42. Сервисные технологии, формы и методы обслуживания потребителей.
43. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.
44. Организационно-технологическая культура сервиса, ее особенности и эффективность.
45. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности.
46. Спектр услуг и алгоритм сервисного процесса в сфере услуг.
47. Управление качеством сервиса и услуг, теория и практика.
48. Позиционирование и конкурентоспособность сервисного предприятия, их оценка.

49. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
50. Конкуренция на рынке услуг, ее типы и силы.
51. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей, классификация потребностей в сфере услуг.
52. Материальные и социально-культурные услуги, их особенности.
53. Общероссийские классификаторы услуг, классификация услуг по функциональной направленности.
54. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности и сферы услуг.
55. Особенности жизненного цикла товара и услуги, необходимость понимания и использования в сервисной деятельности.
56. Особенности организации до и после продажного сервиса в сфере услуг.
57. Зарождение, развитие и продвижения услуг, их сущность и особенности.
58. Уровень жизни населения и сервисная деятельность, их взаимосвязь и проблемы.
59. Общественный характер сервисной деятельности и ее место в общественной жизни человеческого общества.
60. Особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы.

Тесты

1. Как называется работа, выполняемая для удовлетворения нужд потребителей, которая в основном неосвязаема:
 - а) услугой
 - б) производством
 - в) бытовым обслуживанием
2. Какая из функций не относится к непроизводственной сфере:
 - а) распределение и обмен товаров, продуктов, веществ
 - б) преобразование веществ природы с целью их приспособления к человеческим потребностям
 - в) охрана общественного порядка
 - г) формирование общественного сознания
3. Какой из перечисленных принципов не должен быть положен в основу развития сферы услуг:
 - а) максимизация прибыли за счет создания новых потребностей
 - б) услуги должны быть доступны каждому члену общества
 - в) отождествлять сферу услуг с бытовым обслуживанием
4. Под сроком оказания услуг понимается:
 - а) время на подготовительные работы
 - б) время на производство услуг
 - в) время от приема заказа до момента выдачи
5. Из каких процессов состоит процесс оказания услуг:
 - а) прием и выдача услуг заказчику
 - б) принятие заказа, исполнение и выдача заказчику
 - в) производство услуг и контроль качества исполнения
6. При каком из трех возможных исходов конфликтов спор выигрывает один из участников:
 - а) возврат к исходному состоянию
 - б) частичное разрешение конфликта
 - в) полное разрешение конфликта.
7. Каковы специфические особенности общения в сфере обслуживания:
 - а) продавец и покупатель предстают друг перед другом как обезличенные фигуры
 - б) необходимо достигать взаимопонимания с посетителями
 - в) необходимо проявлять высокую культуру общения
8. Что подразумевается под эстетикой заказов:
 - а) это красивый внешний вид изделий
 - б) это организация пространства окружающего заказчика
 - в) это этический облик работников обслуживания
9. Что подразумевается под понятием «высокое качество» услуг:
 - а) превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагал
 - б) удовлетворение потребности потребителя за установленную цену
 - в) удовлетворение ожиданий потребителя за высокую цену
10. Какой этап не включается в методику выявления относительного качества услуг:
 - а) оценка важнейших с точки зрения потребителя критериев
 - б) выявление критериев, которые приводят к приобретению услуг
 - в) выявление ценового предпочтения
11. С чего начинается процесс разработки новой услуги:
 - а) с проведения рыночных испытаний
 - б) с поиска идеи новой услуги
 - в) с внедрения новой услуги
12. С помощью чего предприятие услуг может укрепить свои позиции в конкурентной среде, кроме как с помощью цены и качества услуги:
 - а) с помощью экономических решений
 - б) с помощью имиджа предприятия и услуг
 - в) с помощью увеличения объема производства
13. Прогрессивные формы обслуживания призваны:
 - а) приближать услуги к потребителю

- б) создавать новые виды услуги
в) внедрять услуги на рынке
14. От чего не зависит оценка услуги потребителем:
а) от опыта обращения к производителям подобных услуг
б) от личных желаний клиента
в) от воспитания потребительского сознания клиента
15. Какое из перечисленных качеств не должно присутствовать в профессиональном поведении работника сферы сервиса:
а) вежливость
б) умение навязывать услуги
в) компетентность
16. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:
а) должно быть обеспечено дорогим оборудованием
б) должно обеспечивать обзор офиса
в) должно быть выдержана в яркой цветовой гамме
17. Какой из перечисленных типов риска подразумевает переживания покупателя о том, как услуга повлияет на его имидж:
а) психологический риск
б) физический риск
в) социальный риск
18. Какие потребности общества призвана удовлетворять сфера услуг:
а) все виды потребностей
б) социальные потребности
в) первичные потребности
19. К одному из путей сглаживания сезонного характера производства услуг относиться:
а) хорошее выполнение заказов
б) регулирование сезонных цен на услуги
в) снизить объем реализации
20. На какой стадии жизненного цикла услуги растут объемы реализации услуги, что позволяет преодолеть точку убыточности:
а) на стадии 2 – внедрения
б) на стадии 3 – роста
в) на стадии 4 – насыщения рынка

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Романович Ж. А.	Сервисная деятельность: учебник	М.: Дашков и К, 2013	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Аванесова Г. А.	Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие	М.: Аспект Пресс, 2006	0
Л2.2	Лойко О. Т.	Сервисная деятельность: учебное пособие	М.: Академия, 2008	0

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитич. и обзорного характера)
Э2	Федеральный образовательный портал «Экономика, образование и менеджмент»

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	OC Windows XP
6.3.1.2	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.1.3	BusinessStudio 4.0
6.3.1.4	Access 2016
6.3.1.5	Project 2016
6.3.1.6	Visio 2016
6.3.1.7	VisualStudio 2015
6.3.1.8	Office 2007 Suites
6.3.1.9	GIMP
6.3.1.10	MozillaFirefox

6.3.1.1 1	MozillaThunderbird
6.3.1.1 2	7-Zip
6.3.1.1 3	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.1 4	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.1 5	OfficeStandard 2010
6.3.1.1 6	OfficeStandard 2013
6.3.1.1 7	LibreOffice
6.3.1.1 8	OC Windows Vista
6.3.1.1 9	OC Windows 7
6.3.1.2 0	OC Windows 8
6.3.1.2 1	OC Windows 10
6.3.1.2 2	Ubuntu (Mint)
6.3.1.2 3	Project Expert 7 Holding
6.3.1.2 4	OpenOffice 4.1.1
6.3.1.2 5	ПО для ЛТК 6.4

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Национальная электронная библиотека. Доступ посредством использования сети «Интернет» на 32 терминала доступа. https://нэб.рф/
6.3.2.2	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии
6.3.2.3	Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru ». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. https://www.biblio-online.ru/
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://znanium.com/
6.3.2.5	Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента»). Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://www.studentlibrary.ru
6.3.2.6	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://e.lanbook.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
38а	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (17 шт.) (3-хместных - 6, 2-хместных - 11), стулья (38 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия

51a	Пр	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), парта 3-хместная со скамейкой (10 шт.), стулья (5 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
123	СР	Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)
236	СР	Помещение для самостоятельной работы	Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.)
52a	СР	Помещение для самостоятельной работы	Стол (4 шт.), стулья (4 шт.), компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (4 шт.)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Сервисная деятельность» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты; раскрываются закономерности поведения экономических субъектов. Во время лекции можно задать лектору вопрос. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома: необходимо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебники не заменяют, а дополняют друг друга.
2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.
3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из экономической литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.
4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.
5. При возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Сервисная деятельность» проводятся консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» следует усвоить:

- теоретико-методологические основы сервисной деятельности;
- технологии, формы и виды сервисных услуг;
- организационно-правовые особенности сервисной деятельности;
- подходы и методы экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Рекомендации по подготовке к лекциям. При подготовке к очередному лекционному занятию необходимо:

1. Максимально подробно разработать материал, излагавшийся на предыдущем лекционном занятии, при этом выделить наиболее важную часть изложенного материала (основные определения и формулы).
2. Постараться запомнить основные формулы.
3. Постараться максимально четко сформулировать (подготовить) вопросы, возникшие при разборе материала предыдущей лекции.

4. Сравнить лекционный материал с аналогичным материалом, изложенным в литературе, попытаться самостоятельно найти ответ на возникшие при подготовке вопросы.

Желательно:

1. Изучая литературу, ознакомиться с материалом, изложение которого планируется на предстоящей лекции.
2. Определить наиболее трудную для вашего понимания часть материала и попытаться сформулировать основные вопросы по этой части.

Изучение наиболее важных тем или разделов учебной дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к занятиям необходимо:

1. Выучить основные определения и формулы, содержащиеся в лекционном материале.
2. Уточнить область применимости основных формул и определений.
3. Приложить максимум усилий для самостоятельного выполнения домашнего задания.
4. Максимально четко сформировать проблемы (вопросы), возникшие при выполнении домашнего задания.

Желательно:

1. Придумать интересные на наш взгляд примеры и задачи (ситуации) для рассмотрения их на предстоящем практическом занятии.

2. Попытаться выполнить домашнее задание, используя методы, отличные от тех, которые изложены преподавателем на лекциях (практических занятиях). Сравнить полученные результаты.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных заданий. При выполнении контрольных заданий следует:

1. Получить четкий ответ на все вопросы, содержащиеся в контрольном задании.
2. Максимально четко изложить способ выполнения контрольного задания.
3. Оформить задание в соответствии с предъявленными требованиями.
4. По возможности, осуществить проверку полученных результатов.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, зачета и экзамена. Тестирование организовывается в компьютерных классах. Все вопросы тестирования обсуждаются на лекционных и практических занятиях. Подготовка к зачету и экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 (МУ к ФОС).docx

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____