

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Декан инженерно-
технологического
факультета кандидат
технических наук, доцент
_____ Е. В.

Кулаев

« 24 » _____ мая
2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.25 Сервисная деятельность

Шифр и наименование дисциплины

43.03.01 Сервис

направление подготовки

Организация сервиса машин и оборудования

наименование бакалаврской программы

Программа бакалавриата

Ориентация ОП ВО в зависимости от вида(ов) профессиональной деятельности

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

2022

Год набора

Ставрополь, 2022

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины формирование у обучающихся базовых знаний, умений, навыков, необходимых для осуществления сервисной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине: «Б1.О.25 Сервисная деятельность»

Код компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Знает специфику формирования технологической концепции организации сферы сервиса	Знания: специфики формирования технологической концепции организации сферы сервиса.
		Умения: осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью и применять основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
		Навыки и/или трудовые действия - применять основные функции управления сервисной деятельностью и применять методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знания: специфику оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
		Умения: осуществлять оказание услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
		Навыки и/или трудовые действия - применять основные функции оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.О.25 Сервисная деятельность» является дисциплиной базовой части и является обязательной дисциплиной к изучению.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 3 семестре (семестрах);
- для студентов очно-заочной формы обучения в _____ семестре (семестрах);
- для студентов заочной формы обучения на _____ (курсах);

Для освоения дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин 1 и 2-го семестров:

- Статистика сервисной деятельности;
- Экономика отрасли (сферы услуг);
- Правовые основы сервисной деятельности.

Освоение дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Б1.В.03 Система, технология и организация сервисных услуг;

Б1.В.05 Эффективность и экономика сервисных услуг;

Б1.В.04 Проектирование предприятий технического сервиса.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Общая трудоемкость дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	180/5	36	36		72	36	экзамен
в т.ч. часов: в интерактивной форме		6	6				
практической подготовки (при наличии)							

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	180/5	-	-	-	-	-	36

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	180/5						экзамен
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	2		-	-	-
практической подготовки (при наличии)							

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	180/5	-	-	-	-	-	36	3

Очно-заочная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
в т.ч. часов: в интерактивной форме							

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Тема 1. Введение	8	2	2	-	4	Устный опрос	Устный опрос	ОПК-1.1; ОПК-3.1
2	Тема 2. Специфика сервисной деятельности как науки	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
3	Тема 3. Услуга как специфический продукт	8	2	2	-	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
4	Тема 4. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	8	2	2	-	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
5	Тема 5. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	8	2	2	-	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
6	Тема 6. Формирование рынка услуг и его особенности	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
7	Тема 7. Организация обслуживания потребителей услуг	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
8	Тема 8. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	8	2	2	-	4	Устный опрос	Устный опрос	ОПК-1.1; ОПК-3.1
9	Тема 9. Предприятия сферы услуг	8	2	2	-	4	Устный опрос	Устный опрос	ОПК-1.1; ОПК-3.1
10	Тема 10. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
11	Тема 11. Организация обслуживания. Контактная зона.	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
12	Тема 12. Качество сервисных услуг	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
13	Тема 13. Сервисные технологии обслуживания	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
14	Тема 14. Культура и психология сервиса	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
15	Тема 15. Этика и психология сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
16	Тема 16. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
17	Тема 17. Факторы развития сервисной деятельности	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
18	Тема 18. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	8	2	2	-	4	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
19	Практическая подготовка	-	-	-	-	-	Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
20	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	-	экзамен	-	
	Итого	180	36	36	-	72			

Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Тема 1. Введение						Устный опрос	Устный опрос	ОПК-1.1; ОПК-3.1
2	Тема 2. Специфика сервисной деятельности как науки						Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
3	Тема 3. Услуга как специфический продукт						Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинар ские занятия					
				Практические	Лабораторные				
4	Тема 4. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса						Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
5	Тема 5. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса						Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
6	Тема 6. Формирование рынка услуг и его особенности						Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
7	Тема 7. Организация обслуживания потребителей услуг						Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
8	Тема 8. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения						Устный опрос	Устный опрос	ОПК-1.1; ОПК-3.1
9	Тема 9. Предприятия сферы услуг						Устный опрос	Устный опрос	ОПК-1.1; ОПК-3.1
10	Тема 10. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности						Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ОПК-1.1; ОПК-3.1
11	Тема 11. Организация обслуживания. Контактная зона.						Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
12	Тема 12. Качество сервисных услуг						Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1
13	Тема 13. Сервисные технологии обслуживания						Устный опрос, тест	Устный опрос, тест	ОПК-1.1; ОПК-3.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинар ские занятия					
				Практические	Лабораторные				
Итого									

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочна я форма	очно- заочная форма
Тема1. Введение	Введение. Предмет и задачи сервисной деятельности. Основные принципы и методы дисциплины.	2/0/0		
Тема 2. Специфика сервисной деятельности как науки	Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине. Исторические тенденции развития сервиса в России и за рубежом. Процессы становления сервисного общества в России, проблемы регулирования сервиса. Факторы, обусловившие специфику развития сервиса в современных условиях.	2/0/0		
Тема 3. Услуга как специфический продукт	Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличительные особенности услуги от товара. Основные характеристики услуг. Сервис как услуга.	2/0/0		
Тема 4. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	Уровни потребностей Классификация потребностей Сервисные предприятия, удовлетворяющие потребности человека. Основные виды потребностей человека. Интерес личности.	2/0/0		

<p>Тема 5. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса</p>	<p>Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Классификация и характерные особенности предприятий сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса.</p>	<p>2/2/0</p>		
<p>Тема 6. Формирование рынка услуг и его особенности</p>	<p>Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса. Конкуренция как фактор роста предприятий сферы сервиса.</p>	<p>2/0/0</p>		
<p>Тема 7. Организация обслуживания потребителей услуг</p>	<p>Основные элементы организации сервиса. Обслуживание как сервисная система. Методы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса. Информационное и сервисное сопровождение потребителя при совершении покупки. Факторы поведения потребителей, оказывающие воздействие на работу персонала в процессе обслуживания.</p>	<p>2/0/0</p>		
<p>Тема 8. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</p>	<p>Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.</p>	<p>2/0/0</p>		

<p>Тема 9. Предприятия сферы услуг</p>	<p>Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Система маркетинга услуг. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.</p>	<p>2/0/0</p>		
<p>Тема 10. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности</p>	<p>Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ О защите прав потребителей. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.</p>	<p>2/2/0</p>		
<p>Тема 11. Организация обслуживания. Контактная зона.</p>	<p>Понятие «обслуживания». Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Маркетинг-микс. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания населения. Контактная зона. Деятельность обслуживающего персонала. Атмосфера пространственной среды КЗ. Фазы выбора услуг и совершения покупок. Основные правила обслуживания потребителей.</p>	<p>2/2/0</p>		
<p>Тема 12. Качество сервисных услуг</p>	<p>Понятие «качество услуги». Показатели качества услуги. Общероссийские стандарты качества услуг. Ответственность исполнителя перед потребителем. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.</p>	<p>2/0/0</p>		
<p>Тема 13. Сервисные технологии обслуживания</p>	<p>Понятие этики. Этические нормы в профессиональном общении. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Речевой этикет в деловом общении.</p>	<p>2/0/0</p>		

Тема 14. Культура и психология сервиса	Понятие общения, виды общения, принципы общения. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Средства и методы делового общения. Вербальной и невербальное общение.	2/0/0		
Тема 15. Этика и психология сервисной деятельности	Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности.	2/0/0		
Тема 16. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	Основные особенности делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Введение переговоров с деловыми партнерами. Правила деловой переписки.	2/0/0		
Тема 17. Факторы развития сервисной деятельности	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Виды конфликтов, их классификация. Причины конфликта, этапы конфликта. Модель завершения.	2/0/0		
Тема 18. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. Методы профилактики конфликта. Стрессы и их влияние на эффективность работы организацию.	2/0/0		
Итого		36/6/36		

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка					
		очная форма		заочная форма		очно-заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб	прак	лаб
Тема 1. Введение	Введение. Предмет и задачи сервисной деятельности. Основные принципы и методы дисциплины.	2/0/0		2/-/-			
Тема 2. Специфика сервисной деятельности как науки	Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине. Исторические тенденции развития сервиса в России и за рубежом. Процессы становления сервисного общества в России,	2/0/0		-/-/-			

	проблемы регулирования сервиса. Факторы, обусловившие специфику развития сервиса в современных условиях.						
Тема 3. Услуга как специфический продукт	Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличительные особенности услуги от товара. Основные характеристики услуг. Сервис как услуга.	2/2/0		-/-/-			
Тема 4. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	Уровни потребностей Классификация потребностей Сервисные предприятия, удовлетворяющие потребности человека. Основные виды потребностей человека. Интерес личности.	2/0/0		-/-/-			
Тема 5. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Классификация и характерные особенности предприятий сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса.	2/0/0		-/-/-			
Тема 6. Формирование рынка услуг и его особенности	Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.	2/2/0					

	Конкуренция как фактор роста предприятий сферы сервиса.						
Тема 7. Организация обслуживания потребителей услуг	Основные элементы организации сервиса. Обслуживание как сервисная система. Методы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса. Информационное и сервисное сопровождение потребителя при совершении покупки. Факторы поведения потребителей, оказывающие воздействие на работу персонала в процессе обслуживания.	2/0/0		-/-/-			
Тема 8. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.	2/0/0		-			
Тема 9. Предприятия сферы услуг	Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Система маркетинга услуг. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.	2/2/0		-			
Тема 10. Нормативные документы по обслуживанию	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ О защите прав потребителей.	2/0/0					

населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.						
Тема 11. Организация обслуживания. Контактная зона.	Понятие «обслуживания». Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Маркетинг-микс. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания населения. Контактная зона. Деятельность обслуживающего персонала. Атмосфера пространственной среды КЗ. Фазы выбора услуг и совершения покупок. Основные правила обслуживания потребителей.	2/0/0					
Тема 12. Качество сервисных услуг	Понятие «качество услуги». Показатели качества услуги. Общероссийские стандарты качества услуг. Ответственность исполнителя перед потребителем. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	2/0/0					
Тема 13. Сервисные технологии обслуживания	Понятие этики. Этические нормы в профессиональном общении. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Речевой этикет в деловом общении.	2/0/0					
Тема 14. Культура и	Понятие общения, виды общения, принципы	2/0/0					

психология сервиса	общения. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Средства и методы делового общения. Вербальной и невербальное общение.						
Тема 15. Этика и психология сервисной деятельности	Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности.	2/0/0					
Тема 16. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	Основные особенности делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Введение переговоров с деловыми партнерами. Правила деловой переписки.	2/0/0					
Тема 17. Факторы развития сервисной деятельности	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Виды конфликтов, их классификация. Причины конфликта, этапы конфликта. Модель завершения.	2/0/0					
Тема 18. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. Методы профилактики конфликта. Стрессы и их влияние на эффективность работы организации.	2/0/0					
Итого		36/6/-					

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Изучение учебной литературы, ответы на вопросы и тестовые задания самоконтроля, самостоятельное решение задач	36					
Подготовка реферата	18					

Подготовка к практической работе	18				
Написание контрольной работы	-				
ИТОГО	72				

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Б1.О.25 Сервисная деятельность» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Б1.О.25 Сервисная деятельность»

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Основные характеристики услуг. Сервис как услуга.	1,2,3	1,2,3,4,5	1,2,3,4
2	Факторы, обусловившие специфику развития сервиса в современных условиях.	1,2,3	2,3,4,5	1,2,3,4
3	Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.	1,2,3	6,7,8	1,2,3,4
4	Факторы поведения потребителей, оказывающие воздействие на работу персонала в процессе обслуживания.	1,2,3	1,2,3,4,5	1,2,3,4
	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.	1,2,3	1,2,3,4,5	1,2,3,4
	Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования.	1,2,3	2,3,4,5	1,2,3,4
	Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.	1,2,3	6,7,8	1,2,3,4
	Основные правила обслуживания потребителей.	1,2,3	1,2,3,4,5	1,2,3,4
	Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	1,2,3	1,2,3,4,5	1,2,3,4
	Средства и методы делового общения. Вербальной и невербальное общение.	1,2,3	2,3,4,5	1,2,3,4

Культура телефонного общения. Введение переговоров с деловыми партнерами. Правила деловой переписки	1,2,3	6,7,8	1,2,3,4
Стрессы и их влияние на эффективность работы организации.	1,2,3	1,2,3,4,5	1,2,3,4

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Б1.О.25 Сервисная деятельность»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОПК-1.1 Знает специфику формирования технологической концепции организации сферы сервиса	Б1.О.08.02 Информационно-коммуникативные технологии в сфере сервиса машин и оборудования										
	Б1.О.08.03 Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности										
	Б1.О.23 Инновации в сервисе										
	Б1.О.25 Сервисная деятельность			+							
	Б1.О.28 Основы функционирования систем сервиса										
	Б3.02 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Б1.О.07 Правовые основы сервисной деятельности										
	Б1.О.11 Транспортная экология										
	Б1.О.12 Метрология										
	Б1.О.25 Сервисная деятельность			+							
	Б1.О.26 Транспортное право и транспортное законодательство										
	Б2.О.01(У) Ознакомительная практика										
	Б3.02 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Б1.О.25 Сервисная деятельность» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления

преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Б1.О.25 Сервисная деятельность» проводится в виде экзамена.

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на **лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.**

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Реферат	5
2.	Тест	10
3.	Защита практических работ	45
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает написание реферата, защиту практических работ, контрольную точку в виде контрольной работы (аудиторной) по всем разделам дисциплины (**максимум 30 баллов**), посещение лекций (**максимум 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**максимум 15 баллов**), поощрительные баллы (**максимум 15 баллов**).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Реферат	5
2.	Тест	25
	Защита практических работ	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
	Активность на лекционных занятиях	10
	Результативность работы на практических занятиях	15
	Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)	15
	Итого	100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очно-заочной формы обучения

Для студентов очно-заочной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Реферат	5
	Тест	15
	Защита практических работ	10
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
	Активность на лекционных занятиях	10
	Результативность работы на практических занятиях	15
	Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)	15
	Итого	100

*** Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций – совпадает с теми, что даны в п. 5.1.

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам устных опросов, активности участия в занятиях, в том числе и проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения заданий в рабочей тетради по дисциплине:

6 баллов – за каждую выполненную практическую работу, защищенную и оцененную на «отлично»;

4 баллов – за каждую выполненную практическую работу, защищенную и оцененную на «хорошо»;

2 балла - за каждую выполненную практическую работу, защищенную и оцененную на «удовлетворительно»;

1 балла - за каждую выполненную практическую работу, но не защищенную.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 30 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам следующих форм контроля.

Тесты (знания)– средство сплошного группового контроля знаний по определенной теме.

5 баллов - если 80–100 % тестовых вопросов верны,

- 4 баллов - если 60–80 % тестовых вопросов верны,
- 3 баллов - если 40–60 % тестовых вопросов верны,
- 0 баллов - если менее 40 % тестовых вопросов верны.

Ситуационные задачи – задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности

Критерии оценки

2,0 балла. Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

1,5 балла. Задача решена своевременно в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы

1,0 балл. Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки «зачет» по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость *экзамен* не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче *экзамен* к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на *экзамен* и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (<i>оценка знаний</i>)	до 4
Теоретический вопрос №2 (<i>оценка знаний</i>)	до 4
Задача (<i>оценка умений и навыков</i>)	до 8
Итого	16

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

4 балла выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному вопросу и дополнительным вопросам, заданным экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

3 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

2 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь

неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность»

Темы рефератов

1. Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине.
2. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги).
3. Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Сервис как услуга.
4. Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса.
6. Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги.
- Иерархия потребностей и услуг.
- Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.
9. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.
10. Формы организации обслуживания населения.
11. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.
12. Система маркетинга услуг.
13. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания.
14. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.
15. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.
16. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования.
17. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ О защите прав потребителей. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
18. Правила оформления, приема и выдачи заказа.
19. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
20. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.

Пример тестов

Тест № 1

1. Сервисная деятельность это:
 - а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
2. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - а) уровень развития экономики;

- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в обществе;
- в) общественные структуры: политические партии.

3. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) жилищно-коммунальные услуги;
- б) научно-исследовательские услуги;
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.

4. К субъектам сервисной деятельности относятся:

- а) потребители;
- б) предприниматели;
- в) предприятия оказывающие услуги;
- г) поставщики.

5. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность и услуга.

6. На выбор потребителя оказывают влияние такие группы факторов как:

- а) социальные и культурные;
- б) психологические и социальные;
- в) личные, культурные и социальные;
- г) культурные, социальные, личные и психологические.

7. Этап процесса разработки услуги, где используют следующие принципы: создание концепции, тестирование концепции, утверждение проекта, обучение персонала это:

- а) стадия испытания;
- б) стадия освоения рынка;
- в) стадия разработки стратегии развития нового продукта;
- г) стадия разработки услуги.

8. Определите последовательность этапов обслуживания клиента:

- а) исполнения услуги, исполнение услуги, получение оплаты за услугу;
- б) выбор варианта исполнения услуги, изучение потребности, оформление заказа на услугу, исполнение услуги, получение оплаты за услугу;
- в) изучение потребности, выбор варианта исполнения услуги, оформление заказа на услугу, исполнение услуги, получение оплаты за услугу.

9. Целью сервисной деятельностью является:

- а) удовлетворение потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

10. Когда исполнитель услуги находится в непосредственном физическом контакте с клиентом это:

- а) сжатая контактная зона;
- б) контактная зона в пространственном контакте;
- в) минимальная контактная зона;

г) изолированная контактная зона.

11. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности работ или услуг это:

- а) диверсификация;
- б) стандартизация;
- в) сертификация.

12. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

- а) нормативное время;
- б) время обслуживания;
- в) ресурсное время.

13. 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.

14. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- а) спрос;
- б) потребность;
- в) мотивация.

15. Несоблюдение стандартов обслуживания в сервисе приводит к риску потери:

- а) репутации;
- б) клиентов;
- в) прибыли;

16. Автосервис в широком смысле - это

- а) обеспечение использования автомобилей
- б) продажа автомобилей, запасных частей
- в) обеспечение условий технической эксплуатации автомобилей
- г) инфраструктура автомобильного транспорта

17. Автосервис в узком понимании слова - это

- а) всё то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего жизненного цикла?
- б) продажа автомобилей, запасных частей, оборудования, материалов
- в) система поддержания и восстановления работоспособности автомобиля в течение всего срока эксплуатации
- г) поддержание и восстановление работоспособности автомобиля

18. Сколько этапов развития автосервиса можно выделить?

- а) 5
- б) 4
- в) 3
- г) 2

19. Какая концепция лежит в основе развития автосервиса в Западной Европе?

- а) концепция управления отношениями с клиентами
- б) концепция заботы об автомобиле
- в) концепция расширенного продукта
- г) концепция заботы о клиенте

20. Номенклатура и группировка СТО включает в себя городские и дорожные станции технического обслуживания мощностью от ___ до ___ постов

- а) 20,50
- б) 3,20
- в) 2,50
- г) 5,10

21. Пункт обслуживания автомобилей это

- а) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- в) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

22. Станция технического обслуживания (СТО) - это

- а) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- б) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- в) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

23. Авторемонтная мастерская - это

- а) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- в) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

24. Пункт обслуживания на автозаправочной станции это

- а) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- в) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов

г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

25. Какой тип предприятия автосервиса характеризуется наличие производственных мощностей для технического обслуживания и ремонта автомобилей, технических производственных площадей, площадей для хранения запасных частей, бытовых помещений для работников, помещения или рабочего места мастера, площадки для стоянки автомобилей?

- а) станция технического обслуживания
- б) пункт обслуживания на АЗС
- в) авторемонтная мастерская
- г) пункт обслуживания автомобилей

Вопросы к экзамену:

1. Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине.
2. Услуга как специфический продукт.
3. Содержание понятия услуга.
4. Услуга как категория философская и экономическая.
5. Природа услуг.
6. Категории услуг.
7. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги).
8. 8. Отличие услуги от товара.
9. Основные характеристики услуг.
10. Сервис как услуга.
11. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
12. Виды сервисной деятельности.
13. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.
14. Современное понятие сферы сервиса.
15. Виды сервиса.
16. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.).
17. Отраслевая структура сферы сервиса.
18. Рынок услуг.
19. Формирование рынка услуг и его особенности.
20. Факторы, влияющие на формирование услуги.
21. Иерархия потребностей и услуг.
22. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.
23. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
24. Организация обслуживания потребителей услуг.
25. Обслуживание как сервисная система.
26. Система предоставления услуг.
27. Формы организации обслуживания населения.
28. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.
29. Основные подходы к осуществлению сервиса.
30. Сущность понятия сфера услуг. Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
31. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
32. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.

33. Основные варианты организации системы сервиса.
34. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисная экономики и др.).
35. Постиндустриальное производство и культура и сервисная деятельность.
36. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.
37. Понятие деловой репутации.
38. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
39. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
40. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
41. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник; ВО - Бакалавриат/Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с.
2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник ; ВО - Бакалавриат/Пензенский государственный университет архитектуры и строительства. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с.
3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с.
4. Сервисная деятельность: учебник; ВО - Бакалавриат/Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с.
5. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Сервисная деятельность [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие по направлению 43.03.01 "Сервис" / Ю. М. Елфимова, Т. А. Радишаускас ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2017.

дополнительная

1. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Сервисная деятельность [электронный полный текст]: рабочая тетр. по направлению 43.03.01 "Сервис" / Ю. М. Елфимова ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 765 КБ. 100%
2. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Основы сервисной деятельности [электронный полный текст] : учебник для студентов очной формы обучения 43.03.01 "Сервис" / К. Ю. Михайлова, Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, С. И. Андриянова, А. Г. Иволга, В. С. Варивода, Я. А. Карнаухова, К. А. Сидельникова ; СтГАУ. - Ставрополь, 2015. – 496
3. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.
4. "Лойко, О. Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов по специальностям и направлениям ""Сфера облуживания"" / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Гр. УМО).
5. "Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов по направлению 230000 ""Специальности сервиса"" / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 176 с.
6. "Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению ""Гостиничное дело"" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
2. <https://biblioclub.ru/> - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;
3. Противодействие коррупции (xn--b1aew.xn--p1ai) – сайт МВД РФ.
4. <http://bibl-stgau.ru/> - Электронной библиотеке СтГАУ/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Специфика изучения дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

– изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;

– выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, тестированию, контрольной работе;

– продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

– освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
– распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

– официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

Для осуществления качественного образовательного процесса необходимо оснащение мультимедийной техникой: электронная доска, компьютер, проектор, а также соответствующие

программные продукты Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017), Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017), Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2014)

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

Adobe Reader X; SunRav, Book Office 3.

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

Adobe Reader X; SunRav, Book Office 3.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 224, площадь 81,9 м ²)	Оснащение: столы – 46 шт., стулья – 92 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 – 1 шт., мультимедийный проектор SonyVPL-CX76 – 1 шт., телевизор LCD 2500 ANSILmXGA – 1 шт., портативная документ-камера WolfVisionVZ-8 – 1 шт., интерактивная доска SmarttechnologiesSAMARTBoard 690 – 1 шт., стол лектора – 1 шт., трибуна лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. №190, площадь - 108,6 м ²)	Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 – 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 – 1 шт., проектор CASIOXJ-A240 – 1 шт., верстак двухтумбовый ВФ-204М – 2 шт., набор спец.инструмента для обслуживания ТНВД автомобилей КА-МАЗ ДД-3300 – 6 шт., набор спец. инструмента для обслуживания ТНВД типа BOSHVEDD-3700 – 6 шт., пескоструйная камера 420 л – 1 шт., станок для балансировки роторов в турбо-компрессоров СБРТ-1500– 1 шт., станок для расточки тормозных барабанов грузовых автомобилей – 1 шт., стенд для диагностики электрооборудования СКИФ-1-01 – 1 шт., стенд для испытаний гидроагрегатов – 1 шт., стенд для испытания ТНВД дизельных двигателей с приводом, подкачкой СДМ-12-01-11 - – 1 шт., стенд для коробки передач – 1 шт., стенд для очистки деталей – 1 шт., стенд для проверки форсунок M106 – 1 шт., струбница ТСС-125 мм – 1 шт., установка для тестирования и УЗ очистки форсунок LUC-308 - – 1 шт., электродвигатель WSM2/134.38 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
	2. Учебная аудитория №203 (площадь - 162м ²)	Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер – 1 шт., макет трансмиссии

		ГСТ-90, макет гидрообъемного рулевого управления, плакаты, столы, шкафы, учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 203, площадь – 162 м ²)	Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер – 1 шт., макет трансмиссии ГСТ-90, макет гидрообъемного рулевого управления, плакаты, столы, шкафы, учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 203, площадь – 162 м ²)	Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер – 1 шт., макет трансмиссии ГСТ-90, макет гидрообъемного рулевого управления, плакаты, столы, шкафы, учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и учебного плана по профилю «Организация сервиса машин и оборудования»

Автор (ы) _____ к.т.н., доцент Баганов Н.А.

Рецензенты _____ к.т.н., доцент Павлюк Р. В.

_____ к.т.н., доцент Высочкина Л.И.

Рабочая программа дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании кафедры «Технический сервис, стандартизация и метрология» протокол № 5 от 12 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Зав. кафедрой _____ к.т.н., доцент Баганов Н.А.

Рабочая программа дисциплины «Б1.О.25 Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии инженерно-технологического факультета протокол №9 от 16 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП _____ к.т.н., доцент Грицай Д.И.