

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.06.2023 11:17:40
Уникальный прогамный ключ:
4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Технического сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Корнилова

14.06.2023 г.

Б1.О.06

Сервисная деятельность

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 24

самостоятельная работа 179

часов на контроль 13

Виды контроля:

экзамен зачет

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	12	12	12	12
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	179	179	179	179
Часы на контроль	13	13	13	13
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

канд. техн. наук, доц., Григорьев А.О.

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 транспортных средств, 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 Иванщиков Ю.В.

Заведующий выпускающей кафедрой Иванщиков Ю.В.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания клиентов, приобретение профессиональных навыков и формирование необходимых компетенций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Графические редакторы в техническом сервисе
2.1.2	Инженерная экология
2.1.3	Компьютерная графика
2.1.4	Конструкционные материалы в автомобилестроении
2.1.5	Малотоксичные топливные материалы
2.1.6	Маркетинг в сервисе
2.1.7	Метрология, стандартизация и сертификация
2.1.8	Психология в сервисной деятельности
2.1.9	Тенденции развития автомобилестроения
2.1.10	Учебная практика, ознакомительная практика
2.1.11	Математика
2.1.12	Основы проектной деятельности
2.1.13	Правоведение
2.1.14	Студенты в среде электронного обучения
2.1.15	Физика
2.1.16	Философия
2.1.17	Химия
2.1.18	Экономическая теория
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация сервиса транспортных средств
2.2.2	Основы проектирования предприятий автомобильного сервиса
2.2.3	Основы теории массового обслуживания
2.2.4	Планирование и организация деятельности предприятий автомобильного сервиса
2.2.5	Производственная практика, организационно- управленческая практика
2.2.6	Производственная практика, сервисная практика
2.2.7	Ресурсосбережение в техническом сервисе
2.2.8	Технология использования остаточного ресурса элементов транспортных средств
2.2.9	Топливо-смазочные материалы
2.2.10	Транспортные средства в сервисе
2.2.11	Электронные системы транспортных средств
2.2.12	Бизнес-планирование в техническом сервисе
2.2.13	Вторичный рынок транспортных средств
2.2.14	Нормативно-правовая база сервисной деятельности
2.2.15	Организация и технология фирменного сервиса
2.2.16	Производственная практика, преддипломная практика
2.2.17	Рынок подержанных транспортных средств
2.2.18	Техническое регулирование в сервисе
2.2.19	Тюнинг транспортных средств
2.2.20	Управление качеством технического сервиса
2.2.21	Экономика предприятий технического сервиса
2.2.22	Экспертиза транспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
--

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.1 Знает: методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа
УК-1.2 Умеет: применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников
УК-1.3 Имеет навыки: поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, для решения поставленных задач
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-2.1 Знает: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2 Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты, использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3 Имеет навыки: разработки цели и задач проекта, методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта, навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1 Знает: основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
УК-3.2 Умеет: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
УК-3.3 Имеет навыки: социального взаимодействия и работы в команде
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа;
3.1.2	- виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность;
3.1.3	- основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;
3.1.4	- основные функции управления сервисной деятельностью.
3.2	Уметь:
3.2.1	- применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников;
3.2.2	- проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты, использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности;
3.2.3	- устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды;
3.2.4	- осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	- поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, для решения поставленных задач;
3.3.2	- разработки цели и задач проекта, методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта, навыками работы с нормативно-правовой документацией;
3.3.3	- социального взаимодействия и работы в команде;
3.3.4	- осуществления основных функций управления сервисной деятельностью.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1.							

Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и зарубежом /Лек/	3	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Принципы и задачи современного сервиса. /Лек/	3	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Теоретический анализ сервисной деятельности. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Классификация услуг и их характеристика. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Государственное регулирование сервисной деятельности. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Сервисная деятельность как составная часть экономики. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	

Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг. /Лек/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Зарождение и развитие услуг в обществе Западной Европы. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. /Пр/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	2	0	Учебная дискуссия (круглый стол)
Методологические основы изучения сервисной деятельности. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Классификация услуг в сервисной деятельности. /Пр/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Сервисная деятельность как часть культуры. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	

Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Государственное регулирование сервисной деятельности. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Процесс обслуживания потребителей сервисных услуг. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
/Ср/	3	60	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	Опрос, тестирование
/Зачёт/	3	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	

Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг. /Лек/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Культура сервиса. /Лек/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Социальный менеджмент сервисного предприятия. /Лек/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Менеджмент персонала сервисного предприятия. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Эстетические основы сервисной деятельности. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия. /Лек/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	2	0	Проблемная лекция
Инновации в сервисной деятельности. /Лек/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	

Культура сервиса. /Пр/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	2	0	Учебная дискуссия (круглый стол)
Этические основы сервисной деятельности. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Деловой этикет сервисной деятельности. /Пр/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Менеджмент персонала на сервисном предприятии. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Психологические аспекты сервисной деятельности. /Пр/	3	0	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	
Качество и конкурентоспособность услуг. /Пр/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	

Инновации в сервисной деятельности. /Пр/	3	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	2	0	Учебная дискуссия (круглый стол)
/Ср/	3	119	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	Опрос, тестирование
/Экзамен/	3	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Дайте определение понятиям: теория, методология, методика.
2. Назовите основные стороны метода курса.
3. Что выступает основой экономического районирования?
4. Дайте определение экономического района (региона).
5. Назовите основные типы регионов.
6. Что означает территориальная организация хозяйства страны?
7. В чем заключаются основные особенности исторического развития сервисной отрасли в дореволюционной России?
8. Основные черты развития службы быта в советский период.
9. Современные тенденции развития сервиса в России.
10. В чем заключается инновационный характер формирования сферы сервиса в XXI веке?
11. Понятие и принципы современного сервиса.
12. Виды сервиса.
13. Основные подходы к осуществлению сервиса.
14. Формы организации сервисного обслуживания.
15. Влияние геополитических, природных, религиозных и этнических факторов на развитие сферы услуг в России.
16. Развитие сферы услуг в средние века и в эпоху Московского царства.
17. Сфера сервиса в контексте преобразований XIX века.
18. Противоречивый характер развития сферы услуг в XX веке.
19. Понятие сервисной деятельности
20. Услуга как ключевое понятие сервисной деятельности
21. Труд и профессионализм как базовые ценности сервисной деятельности
22. Виды современного сервиса и принципы его осуществления

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Общая характеристика услуг сервиса в обществах древнего мира.
2. Сервисные услуги Западной Европы в эпоху средневековья.
3. Основные признаки сервиса индустриального общества.
4. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
5. Основные этапы реформирования советской сферы сервисных услуг.
6. Признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
7. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
8. Отличия условий труда в сервисной деятельности от промышленного производства.
9. Влияние демографической ситуации в стране на развитие сервисной деятельности.
10. Основные направления сервисной деятельности и виду услуг.
11. Общие и особенные черты сервисной деятельности в России и зарубежом.
12. Направления и формы сервисной деятельности в России переходного периода.

13. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
14. Основные формы обслуживания в сервисной деятельности.
15. Основные характеристики качества сервисных услуг.
16. Виды безопасности сервисных услуг.
17. Качественные признаки сервисной деятельности.
18. Факторы, определяющие развитие сервисного предпринимательства.
19. Направления и сегменты отечественного сервиса.
20. Механизм государственного регулирования предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.
21. Социально-корпоративные характеристики российского предпринимательства.
22. Особенности социального менеджмента в сервисе.
23. Стратегия маркетинга сервисного предприятия.
24. Тактика маркетинга сервисного предприятия.
25. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
26. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
27. Общая характеристика культуры сервиса.
28. Эстетические основы сервисной деятельности.
29. Деловой этикет в сервисной деятельности.
30. Основные принципы маркетинга сервисных услуг.

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Тематика 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 торгово-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.

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 В. К.	Сервисная деятельность: учебное пособие	СПб.: Питер, 2006	6
Л1.2	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	Виноградова М. В., Панина З. И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие	М.: Дашков и К, 2007	0
Л2.2	Аванесова Г. А.	Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие	М.: Аспект Пресс, 2006	0
Л2.3	Лойко О. Т.	Сервисная деятельность: учебное пособие	М.: Академия, 2008	0

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Государственная публичная научно-техническая библиотека
Э2	Росстандарт - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
Э3	Энциклопедии и словари Яндекс

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.1.2	Project 2016
6.3.1.3	Visio 2016
6.3.1.4	GIMP
6.3.1.5	MozillaFirefox
6.3.1.6	MozillaThunderbird
6.3.1.7	7-Zip
6.3.1.8	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.9	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.10	ОС Windows 7

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
1-107	Лек	Учебная аудитория	Доска классная, столы ученические (32 шт.), стулья (64 шт.), демонстрационное оборудование (экран настенный, ноутбук Acer, проектор Acer) и учебно-наглядные пособия
1-208	Пр	Учебная аудитория	Доска классная, столы ученические (13 шт.), столы компьютерные (11 шт.), стол преподавателя (1 шт.), стулья (26 шт.), персональные компьютеры с выходом в Интернет (11 шт.), демонстрационное оборудование (экран настенный, копи-устройство Virtual Ink Mimio Professional, проектор), тумба инструментальная
1-204	СР	Помещение для самостоятельной работы	Стол (28 шт.), стулья (48 шт.), шкаф и стеллажи с литературой, 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)

Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями, поэтому методика изучения дисциплины предусматривает наряду с лекциями и лабораторными занятиями, организацию самостоятельной работы обучающихся, проведение консультаций, руководство докладами обучающихся для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего и промежуточного контроля.

Учебный процесс для обучающихся заочной формы обучения строится иначе, чем для обучающихся очно. В связи с уменьшением количества аудиторных занятий (в соответствии с рабочим учебным планом) доля самостоятельной работы значительно увеличивается. Преподаватель в процессе аудиторных занятий освещает основные ключевые темы дисциплины и обращает внимание обучающихся на то, что они должны вспомнить из ранее полученных знаний.

Обучающиеся должны обладать навыками работы с учебной и справочной литературой и другими информационными источниками (сборниками трудов научно-практических конференций по направлению подготовки, материалами научных исследований, публикациями из технических журналов, научными работами, опубликованными в специальных изданиях и т.п.) в том числе, интернет-сайтами, а также владеть основными методами, техникой и технологией сбора и обработки информации.

Самостоятельная работа обучающихся заочной формы обучения должна начинаться с ознакомления с рабочей программой дисциплины, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические задания необходимые для изучения дисциплины и работы на лабораторных занятиях.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем докладов и рефератов, а также рекомендации по его подготовки и защиты.

Задания для формирования умений содержат ситуационные задачи по дисциплине.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволяют закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы. Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по темам дисциплины.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют обучающегося, показывают, что он должен знать по данной теме. Следует иметь в виду, что учебник или учебное пособие имеет свою логику построения: одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему.

При изучении любой темы рабочей программы следует постоянно отмечать, какие вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие отпущены. По завершении работы над учебником должна быть ясность в том, какие темы, вопросы программы учебной дисциплины вы уже изучили, а какие

предстоит изучить по другим источникам. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Понимание и усвоение содержания дисциплины невозможно без четкого знания основных терминов и понятий, используемых в данной дисциплине по каждой конкретной теме. Для этого обучающийся должен использовать определения новых терминов, которые давались на лекции, а также в рекомендованных учебных и информационных материалах.

При изучении дисциплины следует усвоить:

- представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- специфику деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- организационные подходы, методы и правила организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- ассортимент и качество услуг сервиса, и их особенностей;
- взаимоотношения специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности.

Современные средства связи позволяют строить взаимоотношения с преподавателем и во время самостоятельной работы с помощью интернет-видео-связи, а не только во время аудиторных занятий и консультаций. Для продуктивного общения студенту необходимо владеть навыками логичного, последовательного и понятного изложения своего вопроса.

Желательно, чтобы студент заранее написал электронное письмо, в котором перечислил интересующие его вопросы или вопросы, изучение которых представляется ему затруднительным. Это даст возможность преподавателю оперативно ответить студенту по интернет -связи и более качественно подготовиться к последующим занятиям.

Конспект лекций и заданий для самостоятельной работы студентов, другие необходимые методические рекомендации размещены в сети Интернет и доступны по ссылке <http://sdo.academy21.ru/>.

Необходимо отметить, что самостоятельная работа с литературой и интернет - источниками не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью будущей профессиональной деятельности выпускника.

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 _____