

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 08.07.2025 14:16:12
 Уникальный программный ключ:
 4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Чувашский государственный аграрный университет"
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)
 Кафедра Экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Иванова

17.04.2025 г.

Б1.О.17

Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 44

самостоятельная работа 163

часов на контроль 9

Виды контроля:

экзамен

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	22	22	22	22
Практические	22	22	22	22
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	44	44	44	44
Сам. работа	163	163	163	163
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

канд. экон. наук, доц., Таланова Н. В.

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 17.04.2025 г., протокол № 14.

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

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Абросимова М.С.

Заведующий выпускающей кафедрой Алексеева Н.В.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н., Медведева Т.А.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование у студентов компетенций в процессе получения студентами комплексного представления о проектировании процесса создания и оказания услуг предприятиями сервиса, освоение методов проектирования процесса оказания услуг, выработка практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий сервиса, формирование комплексного подхода к решению проблем в сфере разработки и формирования новых услуг сервисными предприятиями на современном этапе их функционирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП: Б1.О	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2.1.2	Производственная практика, проектно-технологическая практика
2.1.3	Инновации в сервисе
2.1.4	Право
2.1.5	Учебная практика, исследовательская практика
2.1.6	Учебная практика, ознакомительная практика
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика, преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
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 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	
УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2.3 Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время	
УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	
ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	
ОПК-1.3 Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	
ПК-10. Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-10.1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия	
ПК-10.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	
ПК-10.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	-современные тенденции развития сервисной деятельности в России;
3.1.2	-методы предоставления сервисных услуг и форм обслуживания;
3.1.3	-основы информационных систем автоматизированного проектирования процесса оказания услуг в сфере сервиса;
3.1.4	-базовые подходы к проектированию процесса оказания услуг.
3.2	Уметь:
3.2.1	-осуществлять проектирование стратегических направлений и конкурентоспособности в процессе оказания услуг сервисными предприятиями;
3.2.2	-определять стратегию потребительского спроса на услуги сервисных предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса клиентов;
3.2.3	-разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа;
3.2.4	-проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	-организации сервисной деятельности на современном этапе;

3.3.2	-формирования клиентурных отношений и инструментами проектирования контактной зоны для работы с потребителем;
3.3.3	-разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг сервисными предприятиями.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1.							
Тема 1. Состояние и пути развития современного сервиса /Лек/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 1. Состояние и пути развития современного сервиса /Пр/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 1. Состояние и пути развития современного сервиса /Ср/	4	4	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса /Лек/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса /Пр/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса /Ср/	4	4	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.

Тема 3. Понятие, классификация и особенности услуги сервисных предприятий /Лек/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 3. Понятие, классификация и особенности услуги сервисных предприятий /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 3. Понятие, классификация и особенности услуги сервисных предприятий /Ср/	4	4	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 4. Подходы к проектированию процесса оказания услуг /Лек/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 4. Подходы к проектированию процесса оказания услуг /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 4. Подходы к проектированию процесса оказания услуг /Ср/	4	4	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 5. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания сервисными предприятиями /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	2	0	проблемная лекция

Тема 5. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания сервисными предприятиями /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 5. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания сервисными предприятиями /Ср/	4	4	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 6. Показатели качества оказания услуг сервисными предприятиями /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 6. Показатели качества оказания услуг сервисными предприятиями /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 6. Показатели качества оказания услуг сервисными предприятиями /Ср/	4	4	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 7. Разработка и создание новых видов услуг сферы сервиса /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	2	0	проблемная лекция
Тема 7. Разработка и создание новых видов услуг сферы сервиса /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	

Тема 7. Разработка и создание новых видов услуг сферы сервиса /Ср/	4	15	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 8. Методы экономической оценки результативности процесса оказания услуг /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 8. Методы экономической оценки результативности процесса оказания услуг /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 8. Методы экономической оценки результативности процесса оказания услуг /Ср/	4	20	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 9. Основы систем автоматизированного проектирования процесса оказания услуг /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 9. Основы систем автоматизированного проектирования процесса оказания услуг /Пр/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 9. Основы систем автоматизированного проектирования процесса оказания услуг /Ср/	4	16	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.

Тема 10. Проектирование стратегических направлений и конкурентоспособности в процессе оказания услуг. Проектирование сервиса как компонента продажи товара /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 10. Проектирование стратегических направлений и конкурентоспособности в процессе оказания услуг. Проектирование сервиса как компонента продажи товара /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	2	0	творческое занятие
Тема 10. Проектирование стратегических направлений и конкурентоспособности в процессе оказания услуг. Проектирование сервиса как компонента продажи товара /Ср/	4	20	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 11. Сущность и задачи проектирования на предприятиях сервиса /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 11. Сущность и задачи проектирования на предприятиях сервиса /Пр/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 11. Сущность и задачи проектирования на предприятиях сервиса /Ср/	4	18	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 12. Разработка плана реализации услуг предприятиями сервиса /Лек/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	

Тема 12. Разработка плана реализации услуг предприятиями сервиса /Пр/	4	2	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	2	0	деловая игра
Тема 12. Разработка плана реализации услуг предприятиями сервиса /Ср/	4	20	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 13. Технологические, экологические и иные требования, предъявляемые к деятельности предприятий сервиса /Лек/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 13. Технологические, экологические и иные требования, предъявляемые к деятельности предприятий сервиса /Пр/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 13. Технологические, экологические и иные требования, предъявляемые к деятельности предприятий сервиса /Ср/	4	16	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.
Тема 14. Роль и место деловой этики в процессе проектирования и оказания услуг сервисными предприятиями /Лек/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	
Тема 14. Роль и место деловой этики в процессе проектирования и оказания услуг сервисными предприятиями /Пр/	4	1	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	

Тема 14. Роль и место деловой этики в процессе проектирования и оказания услуг сервисными предприятиями /Ср/	4	14	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	Тестирование
экзамен /Экзамен/	4	9	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

учебным планом не предусмотрено

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Состояние и пути развития современного сервиса.
2. Характерные черты современной сферы услуг.
3. Современные тенденции и принципы сервисной деятельности.
4. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.
5. Задачи современного сервиса.
6. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг.
7. Перспективы развития процессов оказания услуг.
8. Основные варианты организации системы сервиса.
9. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
10. Предприятия сервиса как самостоятельных хозяйствующих субъект.
11. Предприятия сервиса как производственная структура.
12. Виды и структура предприятий сервиса.
13. Функции предприятий сервиса и их служб.
14. Понятие и классификация услуг.
15. Подходы к определению содержания услуги.
16. Понятие и принципы сервисной деятельности.
17. Структура и функции сферы услуг. Типы услуг.
18. Понятие и особенности рынка услуг.
19. Основные формы воздействия услуг
20. Подходы к проектированию процесса оказания услуг: системный, структурный, проблемный, процессный, эволюционный, институциональный
21. Основные методы предоставления услуг сервисными предприятиями.
22. Современные формы обслуживания в сервисе.
23. Категории форм обслуживания.
24. Качество обслуживания и проектирование производительности
25. Особенности показателей качества услуги.
26. Процесс оценки качества оказания услуг сервисными предприятиями.
27. Виды показателей качества услуг: качество материальных элементов; надежность оказываемой услуги; своевременность; полнота; социально-психологический показатель; доступность; коммуникабельность; безопасность.
28. Модели качества услуг
29. Категории новой продукции.
30. Факторы, оказывающие влияние на создание новых услуг.
31. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия.
32. Инструменты для разработки услуг сервисными предприятиями.
33. Принципы разработки услуг.
34. Процесс разработки услуг сервисными предприятиями
35. Понятие эффективности, этапы проведения оценки эффективности.
36. Показатели оценки эффективности: производительность труда, показатели оценки эффективности материально-технической базы, показатели рентабельности и т.д.
37. Понятие системы автоматизированного проектирования.
38. Цели создания и задачи САПР.
39. Структура САПР. Подсистемы САПР.

40.	Компоненты и обеспечение САПР. Классификация САПР
41.	Понятие о конкурентных преимуществах.
42.	Конкурентная окружающая среда.
43.	Выбор целевых потребителей.
44.	Стратегии создания конкурентных преимуществ сервисной услуги.
45.	Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики
46.	Сущность и задачи проектирования услуг сервисными предприятиями.
47.	Принципы проектирования.
48.	Типовые варианты проектирования предприятий сервиса.
49.	Планирование производственной программы.
50.	Расчет производственной программы предприятия сервиса.
51.	Расчет численности рабочих и служащих
52.	Санитарные и гигиенические требования, предъявляемые к услугам сервисных предприятий.
53.	Ресурсосберегающие технологии, обеспечивающие экологические требования услуг предприятий сферы сервиса
54.	Проявление деловой этики. Деловой этикет как форма выражения деловой этики. Свод и кодексы деловой этики
55.	Принципы понимания проблем социальной ответственности бизнеса и этики управленческих решений..
56.	Положения директивной Европейской комиссии в области продвижения услуг.

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
2. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
3. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?
4. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
6. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
7. С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?
8. Как информационные услуги применяются в сфере услуг?
9. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?
10. Определите категории новой продукции в сфере услуг.
11. Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.
12. В чем сходство и различие при разработке товаров услуг.
13. Какие инструменты используются при разработке услуги.
14. Назовите основные принципы разработки услуг.
15. Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.
16. Какие задачи решает план оказания услуг?
17. Раскройте сущность проблемы деловой этики.
18. Расскажите об основных этических воззрениях в сфере бизнеса и управления.
19. Объясните сущность моральных обязательств руководителя.

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

учебным планом не предусмотрено

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Темы докладов по курсу

1. Сервисная услуга как объект проектирования.
2. Технология социально-проектного обеспечения сервисной деятельности.
3. Проектирование сервисной инфраструктуры.
4. Прогностика как система научных знаний о будущем.
5. Технология, методы и принципы социального проектирования.
6. Виды и функции проектирования сервисных услуг.
7. Прогностические модели как современные технологии в развитие организации сервиса.
8. Основные недостатки процесса проектирования и пути их преодоления.
9. Проектирование процесса оказания услуг в сфере образования.
10. Проектирование процесса оказания услуг в сфере здравоохранения.
11. Проектирование процесса оказания услуг в сфере культуры.
12. Интернет и проектирование процесса оказания сервисной услуги.
13. Разработка бизнес-плана социального проекта.
14. Проектирование процесса оказания услуг в гостиничном обслуживании.
15. Проектирование процесса оказания услуг в организации спортивных мероприятий.
16. Проектирование процесса оказания услуг в сфере общественного питания.
17. Проектирование процесса оказания услуг в деятельности салона красоты.
18. Проектирование процесса оказания услуг в организации турпоездки.
19. Проектирование процесса оказания услуг в сфере ЖКХ.
20. Управление проектами в условиях современного менеджмента.

Темы рефератов

1. Новые услуги в XXI веке.
2. Услуги и уровень обслуживания в советский период.
3. Влияние географических факторов на становление услуг.
4. Влияние демографических факторов на становление услуг.
5. Влияние поселенческих факторов на становление услуг.
6. Сервис как потребность современного человека.
7. Зарождение услуги и ее развитие в России.
8. Сервисная деятельность и ее роль в национальной экономике.
9. Виды сервиса на современном предприятии.
10. Качество услуг и обслуживания на современном сервисном предприятии.
11. Управление качеством услуг и обслуживания на современном сервисном предприятии.
12. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
13. Служба сервиса и ее функции.
14. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека.
15. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
16. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
17. Особенности развития сферы услуг в условиях регионального рынка.
18. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.
19. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
20. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.

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	Долженкова М. И.	Основы социально-культурного проектирования: учебное пособие	Тамбов: ТГУ им. Г.Р.Державина, 2022	Электронный ресурс
Л1.2	Слинкова О. К.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2023	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Шефер Д. М., Пестов И. Е., Волкогонов В. Н.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017	Электронный ресурс
Л2.2	Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.	Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2022	Электронный ресурс

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронный журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»
----	---

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	ОС Windows XP
6.3.1.2	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.1.3	1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних УЗ.
6.3.1.4	Комплект программ AutoCAD
6.3.1.5	bCad Витрина
6.3.1.6	Access 2016
6.3.1.7	Project 2016
6.3.1.8	Office 2007 Suites
6.3.1.9	MozillaFirefox
6.3.1.10	MozillaThinderbird
6.3.1.11	7-Zip

6.3.1.1 2	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.1 3	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.1 4	LibreOffice
6.3.1.1 5	OC Windows Vista
6.3.1.1 6	OC Windows 7
6.3.1.1 7	OC Windows 8
6.3.1.1 8	OC Windows 10
6.3.1.1 9	Project Expert 7 Holding
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	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
6.3.2.2	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
38a	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (17 шт.) (3-хместных - 6, 2-хместных - 11), стулья (38 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
45a	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (6 шт.), стулья (18 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), стол компьютерный (10 шт.), стулья (10 шт.), демонстрационное оборудование (компьютер Intel G32603 3 GHz 3 M (10 шт.), полотно рулонное (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
236	СР	Помещение для самостоятельной работы	Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.)
123	СР	Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)
51a	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), парта 3-хместная со скамейкой (10 шт.), стулья (5 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (Экран с электроприводом Electric Screen (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
35a	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (30 шт.), стулья (60 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска аудиторная (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.) и учебно-наглядные пособия

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного форм контроля.

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

Для освоения дисциплины необходимо:

1) посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга;

2) посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях разбираются практические ситуации, тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок;

3) систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и научных статей, разбор практических ситуаций, написание докладов, рефератов. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем;

4) под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам;

5) при возникающих затруднениях при освоении дисциплины проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются студенты испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

ПРИЛОЖЕНИЯ

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 _____