

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ФТС
Романов С.М.
2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация сервисной деятельности

Шифр и направление подготовки 43.04.01 «Сервис»

Квалификация (степень) выпускника Магистр

Профиль подготовки бакалавра (программа магистерская или аспирантская) "Технология и организация инженерного сервиса"

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и сервисе

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и сервисе

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	РГР	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
ОФО								
1	108/3	18	18		36	-	-	Экзамен (36)
Итого:	108/3	18	18		36	-	-	Экзамен (36)

Сочи 2019г.

Рабочая программа по дисциплине **Организация сервисной деятельности** составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (приказ от 08.06.2017г. №518) по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» (уровень магистр)

Рабочую программу составила:
Приходько Л.Н. к.т.н., доцент кафедры УТТС

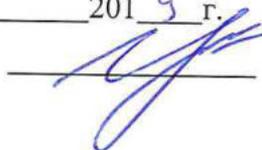


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры Управление и технологии в туризме и сервисе

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Заведующий кафедрой



Гриненко С.В.

Руководитель ОПОП

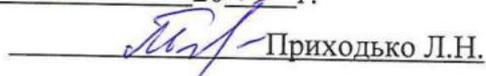


Приходько Л.Н.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.04.01 «Сервис»

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН



Приходько Л.Н.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и

методического обеспечения



Васильченко

В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:

Кафедра-разработчик – **сервиса и индустрии питания**

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

И.о. заведующего кафедрой СИП

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол №9 заседания кафедры от «22» мая 2023 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2024/2025 учебный год от «04» марта 2024 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.1 Тематический план дисциплины.....	9
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
5.1 Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины.....	13
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	13
5.3 Особенности преподавания дисциплины	15
5.4. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	16
5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация сервисной деятельности» является формирование представления об основных положениях, категориях и закономерностях экспертизы, диагностики и надежности, как современного теоретического и практического базиса оценки объектов предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

- Ознакомить студентов с теоретическими основами экспертизы и диагностики объектов и систем автосервиса;
- Ознакомить студентов с наиболее эффективными методами исследования эффективности предприятий автосервиса;
- Сформировать умения применять подходы экспертизы и оценки качества выполнения технологических операций на предприятиях автосервиса.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина «Организация сервисной деятельности» относится к обязательным дисциплинам блока Б1.

Межпредметные связи дисциплины представлены в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Универсальные компетенции - нет			
Общепрофессиональные компетенции			
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса.	Нет, т.к. дисциплина начинает реализацию компетенции.	Автоматизированное проектирование технологических процессов Стратегическое управление в индустрии сервиса Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) Ознакомительная Преддипломная практика
Профессиональные компетенции (ПКУВ)- нет			

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в таблице 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общекультурные компетенции			

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса.	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления.	Знать: технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (З.ОПК2.1) Уметь: осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность (У.ОПК2.1). Владеть: Навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (Н.ОПК2.1)
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления.	Знать: методы использования специализированного программного оборудования (З.ОПК2.2) Уметь: использовать специализированное программное обеспечение в сфере сервиса (У.ОПК2.2). Владеть: Навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (Н.ОПК2.2)
		ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания.	Знать: основы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (З.ОПК2.3) Уметь: организовать процесс внедрения программного обеспечения в сфере услуг и сервисного обслуживания (У.ОПК2.3). Владеть: Навыками к организации процесса внедрения программного обеспечения в сфере услуг и сервисного обслуживания и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (Н.ОПК2.3)

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часа

Зд ел а, но	Наименование модуля (раздела, темы)	Все- го ча- сов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы
----------------------	-------------------------------------	--------------------------	---

	дисциплины		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Становление и развитие сервисной деятельности	8	2	2		4	
2	Социально-культурная сфера	8	2	2		4	
3	Психология процесса обслуживания	8	2	2		4	
4	Классификация услуг	8	2	2		4	
5	Теория организации обслуживания	8	2	2		4	
6	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	8	2	2		4	
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	8	2	2		4	
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг	16	4	4		8	
	Экзамен	36					36
ИТОГО:		28	18	18		36	108

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Темы практических занятий	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
1	Становление и развитие сервисной деятельности	2	Становление и развитие сервисной деятельности	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
2	Социально-культурная сфера	2	Социально-культурная сфера	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
3	Психология процесса обслуживания	2	Психология процесса обслуживания	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5

4	Классификация услуг	2	Классификация услуг Понятие «услуга», основные характеристики Жизненный цикл услуги.	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
5	Теория организации обслуживания	2	Теория организации обслуживания	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
6	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	2	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг	4	Классификация транспортных услуг. Услуги, предоставляемые сухопутным, водным, воздушным транспортом. Классификация услуг по обслуживанию инженерных систем. Техническая эксплуатация систем водоснабжения, электроснабжения, вентиляции.	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
Итого:		18			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Темы практических занятий	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
1	Становление и развитие сервисной деятельности	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Становление и развитие сервисной деятельности	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
2	Социально-культурная сфера	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1	1,2,3,4,5

			по теме: Социально-культурная сфера	3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	
3	Психология процесса обслуживания	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Психология процесса обслуживания	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
4	Классификация услуг	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Классификация услуг Понятие «услуга», основные характеристики Жизненный цикл услуги.	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
5	Теория организации обслуживания	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Теория организации обслуживания	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
6	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг	4	Классификация транспортных услуг. Услуги, предоставляемые сухопутным, водным, воздушным транспортом. Классификация услуг по обслуживанию инженерных систем. Техническая эксплуатация систем водоснабжения, электроснабжения, вентиляции.	3. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 3. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 3. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3	1,2,3,4,5
Итого:		18			

4.1.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Темы занятий	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
1	Становление и развитие сервисной деятельности	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК2.1 Н. ОПК2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
2	Социально-культурная сфера	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК2.1 Н. ОПК2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
3	Психология процесса обслуживания	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК2.1 Н. ОПК2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
4	Классификация услуг	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК2.1 Н. ОПК2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
5	Теория организации обслуживания	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК2.1 Н. ОПК2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5

6	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 Н. ОПК.2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	4	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 Н. ОПК.2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг	8	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка к экзамену	З. ОПК.2.1 У. ОПК.2.1 Н. ОПК.2.1 З. ОПК.2.2 У. ОПК.2.2 Н. ОПК.2.2 З. ОПК.2.3 У. ОПК.2.3 Н. ОПК.2.3.	1,2,3,4,5
Итого:		36			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме не предусмотрены учебным планом.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Буйленко, В. Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. – 94 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9584.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный
2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. – 167с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
3. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. – 146с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
4. Даниленко, Н. Н. Сервисология : учебное пособие / Н. Н. Даниленко, Н. В. Рубцова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ФГАУ "Федеральный инсти-

тут развития образования". - Москва : КНОРУС, 2019. - 219 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-06913-4. – Текст : непосредственный.

5. Коноплева, Н. А. Сервисология : (человек и его потребности): учебное пособие: [для студентов, аспирантов и преподавателей вузов] / Н. А. Коноплева. - Москва : Флинта : Московский психолого-социальный ин-т, 2008. - 248 с. – Текст : непосредственный.

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс]: база данных. – Электрон. дан. – Сочи, [2017–]. – Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

Электронные библиотечные системы:

IPRbooks [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Электрон. дан. – Саратов, [2010–]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. – Загл. с экрана.

Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО 13. «Научно-издательский центр Инфра-М». – Электрон. дан. – Москва, [2011–]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>, по паролю. – Загл. с экрана.

Образовательные и научные ресурсы со свободным доступом.

КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014–]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Электрон. текстовые дан. – Москва, [2000–]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>, требуется регистрация. – Загл. с экрана.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Е.С.Мысина

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине «Организация сервисной деятельности» осуществляется в форме проведения устного опроса; рефератов. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- Вопросы для устного опроса
- Темы рефератов
- Вопросы к экзамену

– Экзаменационные билеты по дисциплине.

Вопросы к экзамену.

1. Виды сервисной деятельности
2. Содержание основных категорий сервиса
3. Обоснование необходимости сервисной деятельности для развития профессиональных навыков сервисолога.
4. Теории организации сервисного обслуживания
5. Способы и средства оказания транспортного сервиса
6. Организация сервисного обслуживания на предприятии автосервиса
7. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
8. Социальное значение контакта в сервисной деятельности
9. Механизм действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений
10. Лучшие практики эффективного транспортного сервиса российских и зарубежных компаний
11. Влияние технологии на управленческие решения в сфере транспортного сервиса
12. Особенности разработки, создания и системы доставки транспортного сервиса.
13. Взаимосвязь сервисной службы транспортного предприятия с потребителями
14. Стратификация клиентской базы по различным критериям
15. Выявление потребности клиентов
16. Систематизация клиентских потребностей
17. Выявление потребности клиентов на предприятии автосервиса .
18. Установление и управление взаимоотношениями с клиентами
19. Анализ уровня удовлетворенности клиентов объемом и уровнем предоставленного торгового сервиса
20. Формирование и измерение конкурентных преимуществ предоставляемого сервиса
21. Обоснование экономических параметров сервисной деятельности
22. Моделирование сценариев повышения эффективности бизнес процессов в сфере сервиса
23. Организация предпринимательства в сфере транспортного сервиса
24. Предпринимательские решения в сфере транспортного сервиса
25. Оценка последствий и эффективности решений в сфере транспортного сервиса
26. Методы формирования и обращения с клиентскими базами
27. Техника формирования компонентов транспортного сервиса для различных сегментов клиентской базы
28. Анализ эффективности компонентов транспортного сервиса по различным критериям
29. Методы обеспечения требуемого клиентами уровня качества ключевых компонентов транспортного сервиса и процедурами его измерения
30. Методы взаимоотношений с потребителями в процессе транспортной сервисной деятельности
31. Приемы практического применения в российских транспортных предприятиях лучших практик сервисной деятельности
32. Разработка планов размещения транспортно-технологического оборудования в контактных с клиентами зонах
33. Приемы разрешения конфликтных ситуаций с клиентами
34. Основные понятия сервисной деятельности
35. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
36. Торговый сервис как форма удовлетворения потребностей клиентов
37. Торговый сервис как экономическая категория
38. Виды услуг и форм транспортного обслуживания
39. Категоризация транспортных услуг.
40. Основные параметры транспортного сервиса

41. Отличие торгового сервиса от товара
42. «Потребности» визави «торговый сервис»
43. Роль транспортного сервиса в удовлетворении потребностей человека
44. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни
45. Взаимоотношения в сервисной деятельности транспортного предприятия
46. Общение как категория и инструментарий транспортного сервиса
47. Мотивация потребителей посредством психологических паттерн и техник
48. Восприятие уровня качества транспортного сервиса
49. Экономическое значение уровней качества торгового сервиса, и его компонентов
50. Приемы разрешения конфликтных ситуаций в сервисе транспортных средств
51. Теория организации транспортного сервиса
52. Категории предприятий транспортного сервиса
53. Структура сферы транспортного сервиса

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины

Дисциплина «Организация сервисной деятельности» изучается на протяжении 1 семестра и завершается экзаменом. В ходе обучения основными видами учебных занятий являются лекции и практические занятия.

Конкретные задания по изучению учебного материала по прочитанным лекциям в порядке подготовки к практическим занятиям студенты должны получать от преподавателей, которые ведут эти формы занятий. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Желательно, чтобы студент кратко законспектировал основные положения, самостоятельно приобрел навыки в решении задач.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания по ряду рассмотренных ранее вопросов, развиваются навыки ведения публичной дискуссии, умения аргументировать и защищать выдвигаемые в них положения.

В настоящее время жизнедеятельность современного человека основана на потреблении товаров и услуг. Их создание, производств и распределение обеспечивают удовлетворение потребности людей и динамичное развитие экономики страны.

В сферу сервиса включаются разнообразные виды деятельности, которые в целом определяют качества жизни и уровней духовных ценностей общества. По числу людей занятых в сфере сервиса, и размером вклада в национальный доход сервисные направления деятельности в развитых странах не только вышли на уровни материального производства, но и превзошли его.

При подготовке к семинарскому занятию студент должен уяснить цели и задачи самостоятельной работы с предлагаемыми источниками литературы в пределах исследуемой проблематики. Необходимо сопоставить позиции отдельных авторов, провести критический анализ их экспертных мнений, сформулировать аргументы для обоснования собственной точки зрения. Готовность студента к семинарскому занятию определяется исходя из информационной наполненности ответа, степени включенности в процесс обсуждения, готовности и способности выйти за пределы общепризнанной парадигмы.

Методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями. При подготовке задания используйте рекомендуемые по данной теме учебники, техническую литературу, материалы электронно-библиотечных систем или другие Интернет-ресурсы. Внимательно прочитайте материал, по которому требуется составить конспект. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами и понятиями. Кратко перескажите содержание изученного материала. Составьте план конспекта, акцентируя внимание на наиболее важные моменты текста. В соответствии с планом выпишите по каждому пункту несколько основных предложений, характеризующих ведущую мысль описываемого пункта плана. Показатели оценки результатов: краткое изложение (при конспектировании) основных теоретических положений темы; логичность изложения ответа; уровень понимания изученного материала.

Методические рекомендации студентам по подготовке к проведению обсуждения

Обсуждение является одним из средств текущего контроля и рекомендуется использовать для проверки и оценивания знаний, умений и навыков студентов, полученных в ходе занятий по освоению определенной темы дисциплины. Обсуждение проводится устно в виде самостоятельного ответа студентов на вопросы преподавателя. Рекомендуется использовать данное средство оценки после завершения теоретической части. Данное средство позволяет оценить умение студента устно изложить суть проблемы, применить теоретические междисциплинарные знания для анализа проблемы, сделать выводы и высказать собственную точку зрения по данному вопросу.

Во время обсуждения оценивается способность студента правильно сформулировать ответ, умение выражать свою точку зрения по данному вопросу, ориентироваться в терминологии и применять полученные в ходе лекций и практик знания.

Проведение обсуждения предусмотрено во время аудиторной работы студентов. Список вопросов для устного опроса приведен в фонде оценочных средств.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену. При подготовке к экзамену необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине «Организация сервисной деятельности». Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене студенту разрешено пользоваться программой по курсу. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, педагог имеет право задать ему ряд вопросов, стимулирующих студента к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим за-

нениям, выполнение курсовой работы, а также подготовку к текущему и итоговому контролю. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены магистрантами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы магистрантов над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый магистрант обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:
для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- курсовая работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- решение практических заданий в рабочей тетради;
- подготовка сообщений к защите доклада на практическом занятии;

для формирования умений и навыков:

- решение задач по темам;
- подготовка к деловым играм, тренингам, проблемным урокам практических работ.

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Особенностей преподавания дисциплины нет.

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

1. Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим занятиям;
2. Привлечение нормативных правовых источников, материалов исследований, статистики и периодической научной печати;
3. Интерактивные технологии: актуальный анализ практики, разбор конкретных ситуаций;
4. Работа в команде: совместная работа студентов в малых группах при выполнении практических заданий по темам.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных си-

туаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам при подготовке к лекциям и практическим работам, участие в дискуссии при обсуждении ситуаций.

5.4. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Организация сервисной деятельности» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (а.311) Лекционные занятия:

Специализированная мебель, наглядные пособия.

Переносной проектор ViewSonic PJ400-2 – 1 ед. Переносной проектор Benq PB6240 – 1 ед. Переносной проектор NEC VT570 – 1 ед. Ноутбук HP Pavilion g6-2254 – 2 ед., ноутбук ASUS – 1 ед. Переносные экраны на треноге размерами 178x178 см. и 180x180 см. – 4 ед.

Аудитория для самостоятельной работы (а. 328)

Аудитория укомплектована специализированной мебелью, компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, электронно-библиотечные системы «Znanium.com», «IPRbooks» – 3 Автоматизированных рабочих места; стенды с периодической литературой.

комплект электронных презентаций/слайдов, сопровождающих лекцию; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, звукоусиливающая аппаратура и т.д.); таблицы, графическая информация и т.д.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет; рабочие места студентов за лабораторными столами, предназначенные для лабораторной работы..

При реализации дисциплины использовано следующее лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Home Basic. Трёхсторонний договор по проекту Темпус №530529-TEMPUS-1-2012-1-ES-TEMPUS-JPCR. Накладная №32 от 07.10.2013 г. Бессрочная лицензия.
- Kaspersky Endpoint Security – Лицензионный договор №ВК (ИКЗ 181232005119923200100100070010000000) № 101/18д от 02.03.2018 г. Срок действия обновлений – по 30.03.2019, Лицензионный договор №04-S00310L (92/19д) от 01.03.2019 г. Срок действия обновлений – по 28.03.2020 г.
- LibreOffice – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.
- Yandex Browser – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.
- VLC (видеопроигрыватель) - Бесплатное ПО, свободно распространяемое.
- Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

43.04.01 «Сервис»

Магистратура

профиль **"Технология и организация инженерного сервиса"****АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

Организация сервисной деятельностиобязательные дисциплиныочная форма обучения

Составитель аннотации – Приходько Л.Н., доцент кафедры УТТС

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Организация сервисной деятельности» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.
Содержание дисциплины	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека, Услуга как товар, Значение и виды предпринимательской деятельности, Сервис и его особенности, Место и роль общения в сервисной деятельности, Организация обслуживания потребителей, Категоризация клиентской базы по различным критериям, особенности обслуживания различающихся сегментов, Инновационные технологии в сервисе, Правовое регулирование отношений, Система менеджмента качества
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления. ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Автоматизированное проектирование технологических процессов
Образовательные технологии	1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий;
Формы текущего контроля успеваемости	Устный опрос, реферат
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Зав. кафедрой «Управления и технологий в туризме и сервисе»

Гриненко С.В.