

Документ подписан электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 14.12.2024 01:44:59
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет Стратегического управления и международного
Кафедра бизнеса
Менеджмента непроизводственной сферы



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.15 **"Основы сервисной деятельности"**

Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация	<i>Академический бакалавр</i>
Форма обучения	<i>заочная</i>
Общая трудоемкость	<i>4 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2021</i>

Составитель(и):
, препод.

_____ А.А. Якимчак

Рецензент(ы):
канд. экон. наук, доцент

_____ В.С. Козлов

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Основы сервисной деятельности" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

Срок действия программы: 2020-2021

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 01.03.2021 № 14

Заведующий кафедрой:
канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

_____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование знаний о представлении профессиональной деятельности специалиста сервисной деятельности и ознакомление с основными объектами деятельности.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
получить теоретические знания о сервисе как особом виде деятельности; обеспечить прикладными знаниями в области применения форм и методов управления деятельностью организаций непроизводственной сферы; сформировать теоретические знания, касающиеся особенностей управления организациями непроизводственной сферы.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.03
<i>1.3.1. Дисциплина "Основы сервисной деятельности" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
История управленческой мысли	
Основы научных исследований	
<i>1.3.2. Дисциплина "Основы сервисной деятельности" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Имиджелогия и самопрезентация личности	
Теория организаций	
Менеджмент в здравоохранении	
Менеджмент непроизводственной сферы	
Менеджмент в ЖКХ	
Транспортный менеджмент	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-1: владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</i>	
Знать:	
Уровень 1	основные теории мотивации, лидерства и власти
Уровень 2	принципы формирования команды внутри организаций сферы услуг
Уровень 3	подходы, методы и инструменты решения оперативных и стратегических задач в организациях сферы услуг
Уметь:	
Уровень 1	разделять подходы к решению оперативных и стратегических задач в организациях сферы услуг
Уровень 2	осуществлять диагностику организационной структуры в организациях сферы услуг
Уровень 3	проводить аудит человеческих ресурсов в организациях сферы услуг
Владеть:	
Уровень 1	навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти в организациях сферы услуг
Уровень 2	навыками формирования команды в организациях сферы услуг
Уровень 3	навыками решения оперативных и стратегических задач в организациях сферы услуг
<i>В результате освоения дисциплины "Основы сервисной деятельности" обучающийся</i>	
3.1	Знать:
	основные теории мотивации, лидерства и власти
	принципы формирования команды внутри организаций сферы услуг
	подходы, методы и инструменты решения оперативных и стратегических задач в организациях сферы услуг
3.2	Уметь:

	разделять подходы к решению оперативных и стратегических задач в организациях сферы услуг
	осуществлять диагностику организационной структуры в организациях сферы услуг
	проводить аудит человеческих ресурсов в организациях сферы услуг
3.3 Владеть:	
	навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти в организациях сферы услуг
	навыками формирования команды в организациях сферы услуг
	навыками решения оперативных и стратегических задач в организациях сферы услуг
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Основы сервисной деятельности" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Основы сервисной деятельности" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности						
Сервис как деятельность, потребность и услуга /Лек/	1	2	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э8	0	
Сервис как деятельность, потребность и услуга /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Сервис как деятельность, потребность и услуга /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Лек/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Этика и психология сервисной деятельности /Лек/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Этика и психология сервисной деятельности /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Этика и психология сервисной деятельности /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности						
Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Лек/	1	2	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Лек/	1	2	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	

Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение /Лек/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Лек/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Сем зан/	1	4	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Раздел 3. Технология реализации сервисной деятельности						
Разработка и создание новых услуг /Лек/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Разработка и создание новых услуг /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Разработка и создание новых услуг /Ср/	1	5	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества /Лек/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э3 Э5 Э6	0	
Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества /Сем зан/	1	0	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	

Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества /Ср/	1	15	ПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э8 Э9	0	
---	---	----	------	--	---	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>3.1 В процессе освоения дисциплины «Основы сервисной деятельности» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>3.2 В процессе освоения дисциплины «Основы сервисной деятельности» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.</p> <p>При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.</p> <p>3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, презентации, эмпирического исследования.</p>

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность : учебное пособие (207 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров (252 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.2	Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина	Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники (128 с.)	Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Е. И. Фоменко.	Основы сервисной деятельности : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной / заочной форм обучения (223 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Бурняшева, Л.А. Сервисная деятельность : учебное пособие / Бурняшева Л.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016.	https://book.ru/book/919897	

	— 428 с	
Э2	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с.	https://book.ru/book/930748
Э3	Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Волковская Г.М. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с.	https://book.ru/book/934223
Э4	Каурова, О.В. Менеджмент в сервисе : учебник / Каурова О.В., Малолетко А.Н., Виноградова М.В., Поворина Е.В., Сулова И.А., Мухоморова И.В., Шлапак В.С., Платонова Н.А., Юманова О.С., Ларионова А.А. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. — (для бакалавров).	https://book.ru/book/921439
Э5	Лысенко, Ю.В. Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Лысенко Ю.В., Лысенко М.В., Белоконов Ю.В. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с.	https://book.ru/book/933921
Э6	Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. — Москва : КноРус, 2019. — 276 с.	https://book.ru/book/934397
Э7	Даниленко, Н.Н. Сервисология : учебное пособие / Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. — Москва : КноРус, 2019. — 219 с. — (бакалавриат).	https://book.ru/book/931259
Э8	Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с.	https://book.ru/book/934196
Э9	Фурсов, В.А. Сервисная деятельность Бакалавриат : учебное пособие / Фурсов В.А., Лазарева Н.В., Калинин И.В., Кудряшов О.А. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с.	https://book.ru/book/928791
Э10		

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Перечень информационных технологий

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь Zoom – для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 410, учебный корпус 3

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 316 учебный корпус 3

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

«Услуга» в сервисной деятельности. Основные виды услуг
 Основные правила этикета использования технических средств коммуникации в сервисной деятельности
 Сервис как деятельность
 Сервис как услуга
 Сервис как потребность
 Классификация видов услуг
 Понятие «сервисный маркетинг»
 Определение понятия «потребность»
 Сервисная деятельность и потребности человека, коммуникативные формы общения в сервисе
 Современный сервис: проблемы и перспективы развития
 Особенности общения в сервисной деятельности. Основные виды общения
 Специфика деловой этики
 Имидж делового человека
 Этика сервисной деятельности
 Этика и психология сервисной деятельности
 Самопрезентация в сервисной деятельности
 Этика информационного сервиса
 Сущность менеджмента сервисного предприятия
 Составляющие системы менеджмента предприятия сферы обслуживания
 Эффективность менеджмента сервисного предприятия
 Теории организации обслуживания и предприятие, оказывающее услуги населению
 Классификация предприятий сервиса
 Сущностные особенности сервисных организаций
 Репутация, имидж предприятия, организации сферы сервиса
 Коммуникативная компетентность специалиста
 Социально-психологический климат сервисного предприятия
 Определение понятий «обязанность», «ответственность», «права»
 Культура деятельности персонала
 Требования к персоналу сферы услуг
 Основные типы потребителей услуг
 Роль коммуникации в сервисной деятельности
 Характеристики потребителей услуг
 Социально-психологические характеристики и поведение потребителей
 Понятие «контактной зоны»
 Основные особенности сервисной деятельности в «контактной зоне»
 Типология работников сервисной организации и потребителей в процессе приобретения услуги
 Факторы удовлетворенности предоставлением услуги
 Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги
 Жизненный цикл услуги
 Роль создания новых видов услуг в обществе
 Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
 Инструменты и основные принципы для разработки услуги
 Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия
 Процесс разработки услуги
 Контроль качества услуг
 Особенности услуг и специфика деятельности сервисных организаций.
 Основные сложности определения качества услуг
 Показатели и критерии качества услуги
 Производительность труда в сфере услуг.
 Основные способы повышения труда в сфере услуг

5.2. Темы письменных работ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга

1. Сущность сервисного мониторинга
2. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов (практические аспекты).
3. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнения государством

сервисных функций.

Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.

1. Основные этапы развития сервисной деятельности.
2. Новейшие способы и варианты организации системы сервиса.
3. Проблемы в формировании и развитии «сервисного маркетинга» в современных условиях.

Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности

1. Правила этики в сервисной деятельности
2. Роль имиджа руководителя в формировании и развитии сервиса компания.
3. Правила делового общения.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования

1. Особенности организации и функционирования предприятий сферы услуг в Донецкой Народной Республике
2. Горизонты и тенденции развития предприятий сферы услуг. Мировой аспект.
3. Организационная структура предприятий обслуживающих потребителей в сфере услуг.

Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг

1. Разработка стандартов качества предоставления услуг на предприятии.
2. Особенности подбора персонала и проведения интервью для предприятий сервисной деятельности.
3. Подходы к планированию в обучении и развития персонала в сфере услуг.

Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение

1. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
2. Подходы к качественному обслуживанию потребителей услуг.
3. Причины конфликтов и способы их разрешения на предприятиях сферы услуг.

Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне.

1. Особенности технологий в сервисной деятельности.
2. Принципы общения в контактной зоне.

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг

1. Особенности процесса создания услуги
2. Жизненный цикл услуги
3. Мировые тенденции в разработке и создании новых услуг.

Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества

1. Особенности развития сервисной деятельности в Донецкой Народной Республике
2. Основные показатели качества в сервисной деятельности.
3. Роль стандартов качества в повышении производительности предприятий сферы обслуживания.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы сервисной деятельности" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы сервисной деятельности" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный/письменный опрос, задания, доклад

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в

ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Предлагаемые рекомендации оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием рабочей программы учебной дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 и более рефератов или презентаций (по одному из трех разделов, предусмотренных рабочей программой дисциплины), согласно перечню тем, с последующим докладом на семинаре.

Тематика рефератов, их структура и критерии оценивания представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Основы сервисной деятельности» (утверждено на заседании кафедры МНС, протокол № 1 от 26.08.2021 г.)

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции. В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям. При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?