

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 12.12.2025 22:21:40  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

**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**  
**бизнеса**

**Кафедра**

**Менеджмента непроизводственной сферы**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_ Л.Н. Костина

30.08.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.05**

**"Основы сервисной деятельности"**

**Направление 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"**

Квалификация

***БАКАЛАВР***

Форма обучения

***очная***

Общая трудоемкость

***5 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2022***

Донецк  
2022

Составитель:  
, препод.

\_\_\_\_\_ А.С. Матеха

Рецензент:  
канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Е.В. Тарасова

Рабочая программа учебной дисциплины "Основы сервисной деятельности" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (Приказ Министерства образования и науки ДНР от 24.08.2016г. №859);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 № 1

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:

канд.экон.наук, доцент, Кириенко О.Э.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

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"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

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"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

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)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Формирование знаний о представлении профессиональной деятельности специалиста сервисной деятельности и ознакомление с основными объектами деятельности.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
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.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<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	
Транспортный менеджмент	
Страховые услуги	
Управление электронным бизнесом	
Event-менеджмент	
Менеджмент в социальной сфере	
Менеджмент торговой организации	
Менеджмент в здравоохранении	
Менеджмент в сфере образовательных услуг	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-2.2: Выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	На удовлетворительном уровне знает основы выявления и использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>Уровень 2</b>	На достаточном уровне знает основы выявления и использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>Уровень 3</b>	На достаточно высоком уровне знает основы выявления и использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	На удовлетворительном уровне умеет выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>Уровень 2</b>	На достаточном уровне умеет выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>Уровень 3</b>	На достаточно высоком уровне умеет выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	На удовлетворительном уровне выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>Уровень 2</b>	На достаточном уровне выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>Уровень 3</b>	На достаточно высоком уровне выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-3.2: Разрабатывает и реализовывает комплекс мероприятий по привлечению новых потребителей товаров (услуг)</i>	
Знать:	

<b>Уровень 1</b>	Знает на удовлетворительном уровне основы разработки и реализации комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уровень 2</b>	Знает на достаточном уровне основы разработки и реализации комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уровень 3</b>	Знает на достаточно высоком уровне основы разработки и реализации комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	Умеет на удовлетворительном уровне разрабатывать и реализовывать комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уровень 2</b>	Умеет на достаточном уровне разрабатывать и реализовывать комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уровень 3</b>	Умеет на достаточно высоком уровне разрабатывать и реализовывать комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	Владеет на удовлетворительном уровне методами разработки и реализации комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уровень 2</b>	Владеет на достаточном уровне методами разработки и реализации комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей
<b>Уровень 3</b>	Владеет на достаточно высоком уровне методами разработки и реализации комплекса мероприятий по привлечению новых потребителей

***В результате освоения дисциплины "Основы сервисной деятельности" обучающийся***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	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
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	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
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	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 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 "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". 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 5 зачётные единицы, 180 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетен-ции</b>	<b>Литература</b>	<b>Инте-ракт.</b>	<b>Примечание</b>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>						
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Лек/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э8	0	
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
<b>Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности</b>						

Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 2.1. Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
<b>Раздел 3. Потребители услуг и технология реализации сервисной деятельности</b>						
Тема 3.1. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 3.1. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 3.1. Потребитель услуг: типологические характеристики и сервисное поведение /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
Тема 3.2. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э3 Э5 Э6	0	
Тема 3.2. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Сем зан/	1	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2	0	

				Э1 Э2 Э3 Э4 Э6		
Тема 3.2. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э8 Э9	0	
<b>Раздел 4. Реализация сервисной деятельности</b>						
Тема 4.1. Разработка и создание новых услуг /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э5 Э7	0	
Тема 4.1. Разработка и создание новых услуг /Сем зан/	1	6	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э5 Э7 Э9	0	
Тема 4.1. Разработка и создание новых услуг /Ср/	1	10	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э7	0	
Тема 4.2. Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества /Лек/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э5 Э7 Э9	0	
Тема 4.2. Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества /Сем зан/	1	6	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э5 Э7	0	
Тема 4.2. Качество обслуживания и производительность. Стандарты качества /Ср/	1	11	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э7 Э9	0	
/Конс/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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.

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 видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный



подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

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.

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.

## 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	Н. А. Тимошук	Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО (227 с.)	Саратов : Профобразование, 2021
Л2.2	Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров (252 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.3	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
ЛЗ.1	Е. И. Фоменко.	Основы сервисной деятельности : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») очной / заочной форм обучения (223 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.2	А. А. Якимчак	Основы сервисной деятельности : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») очной/заочной форм обучения (45 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.3	А. А. Якимчак	Основы сервисной деятельности : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») очной/заочной форм (20 с.)	Донецк : 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. — 428 с	<a href="https://book.ru/book/919897">https://book.ru/book/919897</a>
Э2	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник /	<a href="https://book.ru/book/930748">https://book.ru/book/930748</a>

	Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с.	
Э3	Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Волковская Г.М. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с.	<a href="https://book.ru/book/934223">https://book.ru/book/934223</a>
Э4	Каурова, О.В. Менеджмент в сервисе : учебник / Каурова О.В., Малолетко А.Н., Виноградова М.В., Поворина Е.В., Суслова И.А., Мухоморова И.В., Шлапак В.С., Платонова Н.А., Юманова О.С., Ларионова А.А. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. — (для бакалавров).	<a href="https://book.ru/book/921439">https://book.ru/book/921439</a>
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.	<a href="https://book.ru/book/933921">https://book.ru/book/933921</a>
Э6	Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. — Москва : КноРус, 2019. — 276 с.	<a href="https://book.ru/book/934397">https://book.ru/book/934397</a>
Э7	Даниленко, Н.Н. Сервисология : учебное пособие / Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. — Москва : КноРус, 2019. — 219 с. — (бакалавриат).	<a href="https://book.ru/book/931259">https://book.ru/book/931259</a>
Э8	Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с.	<a href="https://book.ru/book/934196">https://book.ru/book/934196</a>
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.	<a href="https://book.ru/book/928791">https://book.ru/book/928791</a>
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 "Лань"), 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 № 220, 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 № 307 учебный корпус 3а

- 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

- Тематика курсовых работ
1. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
  2. Информационный сервис и Интернет-экономика.
  3. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
  4. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
  5. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг
  6. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития.

7. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия
8. Сетевые сервисные компании: проблемы и особенности развития
9. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе
10. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
11. Цифровые технологии и коммуникация: этические особенности организации связи
12. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания
13. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
14. Психологические типы потребителей
15. Профессиональный кодекс специалиста по сервису
16. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.
17. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
18. Специфика услуг индустрии гостеприимства и туризма
19. Анализ качества услуг
20. Методы продвижения услуг
21. Организация работы предприятия сферы услуг
22. Практика управленческой деятельности в сфере услуг
23. Разработка системы комплексной оценки персонала в организации
24. Совершенствование рекламной деятельности предприятия
25. Создание гостиницы для животных как специфического сегмента гостиничного бизнеса
26. Тенденции развития малого бизнеса
27. Внешние и внутренние стандарты обслуживания потребителей услуг
28. Компоненты качества в сервисной деятельности
29. Критерии отбора персонала для сферы услуг
30. Крупнейшие корпорации сервисной деятельности мира
31. Общие требования к системе качества и обслуживающему персоналу
32. Организация и специфика деятельности малых предприятий
33. Организация труда и управления на предприятии сервиса
34. Оценка качества обслуживания в сфере услуг
35. Природа услуг и проблем, возникающих при их оказании
36. Проблемы и перспективы развития предприятия сферы услуг
37. Анализ сервисной деятельности региона
38. Инновационная деятельность на предприятиях сферы услуг
39. Практический анализ сервисной деятельности
40. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
41. Особенности психологии управления в сервисной деятельности
42. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
43. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания
44. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента (на примере предприятия)
45. Особенности формирования и повышения эффективности сервисного бизнеса
46. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения
47. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
48. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы сервисной деятельности" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы сервисной деятельности" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### 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 ГОУ ВПО "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, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

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?