

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 20.06.2024 17:55:52  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

**Менеджмента**

**Кафедра**

**Менеджмента непроизводственной сферы**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_ Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.09**

**"Основы сервисной деятельности"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"**

Квалификация

***БАКАЛАВР***

Форма обучения

***очная***

Общая трудоемкость

***5 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2024***

**Составитель:***канд.экон.наук, ст.преподаватель*

Ромодан Ю. О.

**Рецензент:***канд.гос.упр, доцент*

Докторова Н. П.

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

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

Самостоятельно установленным образовательным стандартом по направлению подготовки высшего образования 38.03.02 Менеджмент (приказ ФГБОУ ВО "РАНХиГС" от 07.09.2023 г. №01-24604)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непромышленной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента непромышленной сферы

Протокол от 05.04.2024 № 12

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е. 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.экон.наук, доцент, Тарасова Е. В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

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

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.экон.наук, доцент, Тарасова Е. В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е. В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2028 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е. В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
изучение теоретические основы сервисной деятельности; освоить основные понятия; проанализировать организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал; систематизировать технологии реализации сервисной деятельности; провести анализ современного состояния и выявить перспективные направления совершенствования сферы сервиса.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	
<i>1.3.1. Дисциплина "Основы сервисной деятельности" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Офис-менеджмент	
Общий менеджмент	
<i>1.3.2. Дисциплина "Основы сервисной деятельности" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Менеджмент-консалтинг	
Управление деловой активностью организации	
Оценка бизнеса и управление стоимостью фирмы	
Методы принятия управленческих решений	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПКс-1.3: Способен разрабатывать предложения по организации сервисной деятельности в соответствии с целями и стратегией компании, действующих систем, форм и методов управления</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	особенности организации и функционирования предприятий
<b>Уровень 2</b>	способы разработки предложений по организации сервисной деятельности
<b>Уровень 3</b>	способы разработки и создание новых услуг в соответствии с целями и стратегией компании
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	формировать возможные решения на основе разработанных
<b>Уровень 2</b>	разрабатывать организационные и технические мероприятия в соответствии с целями и стратегией компании
<b>Уровень 3</b>	использовать приемы и методы исследования рынка сервисных продуктов
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	методами обслуживания и производительность труда
<b>Уровень 2</b>	навыками организации сервисной деятельности
<b>Уровень 3</b>	навыками обеспечивать
<b>В результате освоения дисциплины "Основы сервисной деятельности" обучающийся</b>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	применять методы оценки показателей конкурентоспособности и решать возможные кризисные ситуации на основе разработанных для них целевых показателей
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>

навыками реализации сервисной деятельности в контактной зоне и разрабатывать предложения по организации сервисной деятельности
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>
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.
<b>Промежуточная аттестация</b>
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

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
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>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>						
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4	0	

				Э1 Э2		
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности</b>						
Тема 2.1.Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .2 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.1.Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.1.Предприятия, учреждения сферы услуг: особенности организации и функционирования /Ср/	4	10	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики сервисное поведение /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики сервисное	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4	0	

поведение /Сем зан/				Э1 Э2		
Тема 2.3. Потребитель услуг: типологические характеристики сервисное поведение /Ср/	4	10	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне /Ср/	4	10	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 3. Технология реализации сервисной деятельности</b>						
Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .4 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Разработка и создание новых услуг /Ср/	4	8	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда /Лек/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .2 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда /Сем зан/	4	4	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Качество обслуживания и производительность труда /Ср/	4	9	ПКс-1.3	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Консультация /Конс/	4	2		Л1.1Л2.1Л3 .4	0	

				Э2		
--	--	--	--	----	--	--

### 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 экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. 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.</p>
--

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

4.1. Рекомендуемая литература			
<b>1. Основная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность : учебное пособие (207 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Неретина, Т. Г.	Основы сервисной деятельности : учебно-методическое пособие (162 с.)	Москва : ФЛИНТА, 2019
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения (32)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.2	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения (32 с)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.3	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности: методические рекомендации по самостоятельной работе для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения (22с)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.4	Ю. О. Ромодан	Основы сервисной деятельности: методические рекомендации для выполнения курсовой работы для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	()	
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>		
Э1	В.Н. Курочкин, А.В. Щербина, Л.А. Кобина, М.В. Гречко СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ	<a href="https://hub.sfedu.ru/storage/1/1270494/80484215-1739-46cf-8ef1-993702fe5500/">https://hub.sfedu.ru/storage/1/1270494/80484215-1739-46cf-8ef1-993702fe5500/</a>
Э2	Учебное пособие «сервисная деятельность организаций»	<a href="https://dgunh.ru/content/glavnay/ucheb_deyatel/uposob/up-fgos-14-15-markkomm-9.pdf">https://dgunh.ru/content/glavnay/ucheb_deyatel/uposob/up-fgos-14-15-markkomm-9.pdf</a>
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>		
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 для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Telemost используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС. Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.		
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>		
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО 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.		
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>		
1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 316, учебный корпус 3 - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; - специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья. 2. Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 302,306, 317 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 (ФГБОУ ВО "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 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 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

## 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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Основы сервисной деятельности".

Рекомендации оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы 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, презентаций,

рефератов, 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 рабочей программы учебной дисциплины. В ходе подготовки к семинарским 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 учебной 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?

Методические рекомендации по подготовке и защите курсовой работы

Важным шагом изучения учебной дисциплины «Основы сервисной деятельности» является выполнение курсовой работы. Выполнение курсовой работы является одним из основных видов самостоятельной работы обучающихся и направлено: на закрепление, углубление и обобщение знаний по изучаемым дисциплинам; развитие профессиональной подготовки; овладение методами научных исследований; формирование навыков решений творческих задач в ходе научного исследования; проектирования по определенной теме.