

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 14.08.2022 01:30:11
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
бизнеса
Кафедра Менеджмента непроеизводственной сферы



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05

"Основы сервисной деятельности"

Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроеизводственной сферы"

| | |
|---|------------------------|
| Квалификация | <i>БАКАЛАВР</i> |
| Форма обучения | <i>очная</i> |
| Общая трудоемкость | <i>5 ЗЕТ</i> |
| Год начала подготовки по учебному плану | <i>2022</i> |

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.



Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:
канд. экон. наук, доцент, Кириенко О.Э.



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.впр., 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

| | |
|--|---|
| 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 непромышленной сферы; сформировать теоретические знания, касающиеся особенностей управления организациями непромышленной сферы. | |
| 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
| 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 | |
| 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ: | |
| <i>ПК-2.2: Выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли</i> | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | На удовлетворительном уровне знает основы выявления и использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уровень 2 | На достаточном уровне знает основы выявления и использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уровень 3 | На достаточно высоком уровне знает основы выявления и использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | На удовлетворительном уровне умеет выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уровень 2 | На достаточном уровне умеет выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уровень 3 | На достаточно высоком уровне умеет выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | На удовлетворительном уровне выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уровень 2 | На достаточном уровне выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| Уровень 3 | На достаточно высоком уровне выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности предоставляемой услуги |
| 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ: | |
| <i>ПК-3.2: Разрабатывает и реализовывает комплекс мероприятий по привлечению новых потребителей товаров (услуг)</i> | |
| Знать: | |

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

В результате освоения дисциплины "Основы сервисной деятельности" обучающийся

| | |
|------------|--|
| 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 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.

| 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 | | | | | | |
| 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 | |
| Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|----|------------------|---|---|--|
| 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 | |
| Раздел 3. Потребители услуг и технология реализации сервисной деятельности | | | | | | |
| 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 | |
| Раздел 4. Реализация сервисной деятельности | | | | | | |
| 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 видеofilьмов. 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. Тимощук | 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 |
| 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 непромышленной сферы») очной / заочной форм обучения (223 с.) | ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021 |
| Л3.2 | 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 непромышленной сферы») очной/заочной форм обучения (45 с.) | Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021 |
| Л3.3 | 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 непромышленной 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 | https://book.ru/book/919897 | |
| Э2 | Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / | https://book.ru/book/930748 | |

| | | |
|-----|---|---|
| | 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. | 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 "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?

РЕЦЕНЗИЯ
на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05 «Основы сервисной деятельности»

шифр дисциплины в учебном плане, наименование

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

код, наименование

Профиль Менеджмент непромышленной сферы

Разработчики: Матеха А.С., преподаватель

(ФИО, НПП, участвовавших в разработке РПУД с указанием должности)

Кафедра: менеджмента непромышленной сферы

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Основы сервисной деятельности» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки бакалавров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны профессиональные компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, а именно: ПК-2.2; ПК-3.2.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Общий менеджмент» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:
канд. экон. наук, доцент
(должность, регалии)

МП

Дата

26.08.2022 г.



подпись

Е.В.Тарасова
ФИО