

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.02 Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис электронной техники

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Институт: математики, естествознания и техники

Кафедра: физики, радиотехники и электроники

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1, 2	2	2,3
Семестр/триместр	2,3	5,6	3,4,5

Лекции	36	12	8
Лабораторные занятия	-	—	—
Практические (семинарские) занятия	36	12	8
Консультации	2	2	2
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен-0,3 КП-0,5	Экзамен-0,3 КП-0,5	Экзамен-0,3 КП-0,5
Контроль	36	9	9
Иные формы работы	1	1	1
Самостоятельная работа	140,2	215,2	223,2

Всего часов: 252

Трудоемкость: 7 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы: кандидат педагогических наук, доцент Зайцева И.Н.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование у бакалавров системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания, составляющих качества услуг и обслуживания, ознакомление студентов с современным рынком услуг и перспективами развития сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основных понятий и формирование представлений о сервисной деятельности сервисной деятельности,
- изучение нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности,
- формирование представлений об особенностях организации и функционирования сервисных предприятий,
- изучение принципов сервисной коммуникации.

Место дисциплины в структуре ОПОП: Дисциплина Б1.В.01.02 Сервисная деятельность реализуется в рамках модуля 5 «Сервис электронной техники» части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	Знает: определение услуги, определение сервиса, основные принципы сервиса, классификация и типологии услуг (сервиса), основы менеджмента сервиса; базовые требования потребителя к услугам.
	Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений.	Умеет: применять знания о сущности и особенностях услуг (сервиса) в своей профессиональной деятельности; применять знания о менеджменте сервиса в своей профессиональной деятельности; применять знания о требованиях профессиональной деятельности.
	Владеть: методами совершенствования системы клиентских отношений.	Владеет: навыками идентификации услуг (сервиса); навыками классификации и типологизации услуг (сервиса); базовыми навыками управления сервисной деятельностью; базовыми навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся
с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Сервисная деятельность в системе наук и жизнедеятельности человека.	60,2	8	14	-	39,2
1.	Тема 1. Сущность сервисной деятельности	14	2	2	-	10
2.	Тема 2. История развития и особенности сервиса в России и за рубежом	14,2	2	4	-	9,2
3.	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	16	2	4	-	10
4.	Тема 4. Рынок услуг и его особенности	16	2	4	-	10
	Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности.	116,5	28	22	-	66,5
5.	Тема 5. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности	18	4	4	-	10
6.	Тема 6. Организационные аспекты сервисной деятельности	18	4	4	-	10
7.	Тема 7. Качество услуг	20	4	6	-	10
8.	Тема 8. Культура сервиса	14	4	-	-	10
9.	Тема 9. Психологические аспекты сервисной деятельности	18	4	4	-	10
10.	Тема 10. Эстетика сервиса	14	4	-	-	10
11.	Тема 11. Реклама в сервисной деятельности	16	4	4	-	8
12.	Раздел 3. Курсовое проектирование	34,5	-	-	-	34,5
13.	Контроль:	36	-	-	-	-
	Консультации	2	-	-	-	-
	Иные формы работы	1	-	-	-	-
	Форма отчетности: экзамен	0,3	-	-	-	-
	Курсовое проектирование	0,5	-	-	-	-
	Итого за 2 и 3 семестр	252	36	36	-	140,2

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Сервисная деятельность в системе наук и жизнедеятельности человека.	45,2	4	2	-	39,2
1.	Тема 1. Сущность сервисной деятельности	11	1	-	-	10
2.	Тема 2. История развития и особенности сервиса в России и за рубежом	10,2	1	-	-	9,2
3.	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	11	1	-	-	10
4.	Тема 4. Рынок услуг и его особенности	13	1	2	-	10
	Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности.	98,8	8	10	-	66,5
5.	Тема 5. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности	15	1	2	-	12
6.	Тема 6. Организационные аспекты сервисной деятельности	15	1	2	-	12
7.	Тема 7. Качество услуг	16	2	2	-	12
8.	Тема 8. Культура сервиса	11,5	1	-	-	10,5
9.	Тема 9. Психологические аспекты сервисной деятельности	15	1	2	-	12
10.	Тема 10. Эстетика сервиса	13	1	-	-	12
11.	Тема 11. Реклама в сервисной деятельности	13,3	1	2	-	10,3
12.	Раздел 3. Курсовое проектирование	95,2	-	-	-	95,2
13.	Контроль:	9	-	-	-	-
	Консультации	2	-	-	-	-
	Иные формы работы	1	-	-	-	-
	Форма отчетности: экзамен	0,3	-	-	-	-
	Курсовое проектирование	0,5	-	-	-	-
	Итого за 5 и 6 триместр	252	12	12	-	215,2

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Сервисная деятельность в системе наук и жизнедеятельности человека.	72	2	2	-	68
1.	Тема 1. Сущность сервисной деятельности	18	1	-	-	17
2.	Тема 2. История развития и особенности сервиса в России и за рубежом	17	-	-	-	17
3.	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	18	1	-	-	17
4.	Тема 4. Рынок услуг и его особенности	19	-	2	-	17
	Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности.	132,7	8	10	-	120,7
5.	Тема 5. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности	19	1	1	-	17
6.	Тема 6. Организационные аспекты сервисной деятельности	19	1	1	-	17
7.	Тема 7. Качество услуг	21,7	1	2	-	18,7
8.	Тема 8. Культура сервиса	18	1	-	-	17
9.	Тема 9. Психологические аспекты сервисной деятельности	19	1	1	-	17
10.	Тема 10. Эстетика сервиса	18	1	-	-	17
11.	Тема 11. Реклама в сервисной деятельности	18	-	1	-	17
12.	Раздел 3. Курсовое проектирование	34,5	-	-	-	34,5
13.	Контроль:	9	-	-	-	-
	Консультации	2	-	-	-	-
	Иные формы работы	1	-	-	-	-
	Форма отчетности: экзамен	0,3	-	-	-	-
	Курсовое проектирование	0,5	-	-	-	-
	Итого за 3,4,5 семестры	252	8	8	-	223,2

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка освоения обучающимися содержания дисциплины (модуля) включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплин (модулей) и осуществляется с помощью следующих оценочных средств: отчет о выполнении практических работ, выполнение тестовых заданий.

Типовой вариант контрольной работы

Тестовые задания

1. Современный мир создает в первую очередь ...

- 1) необходимые потребительские товары;
- 2) калорийные продукты питания;
- 3) дорогостоящие виды развлечений;
- 4) сервисные услуги.

2. Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг называется ...

- 1) сервисологией;
- 2) сервисом;
- 3) сервисной деятельностью;
- 4) сферой услуг.

3. Устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению.

- 1) ГОСТ «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры. Общие технические условия»;
- 2) технический регламент;
- 3) ГОСТ «Услуги населению. Термины и определения»;
- 4) Федеральный закон об основах технического регулирования.

4. Медицинские услуги относятся к ... услугам.

- 1) социально-культурным;
- 2) материальным;
- 3) идеальным;
- 4) нет правильного ответа.

5. Документ, устанавливающий технические, технологические, конструктивные и другие характеристики услуги.

- 1) технический документ на услугу;
- 2) технологический регламент на услугу;
- 3) техническое описание на услугу;
- 4) нет правильного ответа.

6. Содержит требования, учитывающие технологические и иные особенности отдельных видов деятельности или продукции.

- 1) общий технический регламент;
- 2) специальный технический регламент;
- 3) технический регламент;
- 4) нет правильного ответа.

7. Прямой договор с зарубежной фирмой – производителем называется...

- 1) жестким сервисом;

- 2) прямым сервисом;
- 3) дилерским сервисом;
- 4) предпродажным сервисом.

8. Какой сервис делится на гарантийный и послегарантийный сервис...

- 1) предпродажный;
- 2) послепродажный;
- 3) жесткий;
- 4) мягкий.

9. Продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей, представляет собой ...

- 1) услугу;
- 2) сервисную деятельность;
- 3) сервис;
- 4) все выше перечисленное.

10. Обязательность предложения, необязательность использования, эластичность сервиса, удобство сервиса представляют собой ...

- 1) функции сервиса;
- 2) нормы сервиса;
- 3) задачи сервиса;
- 4) требования к сервису.

11. Банки, страховые компании, финансовые и консультационные фирмы оказывают ... услуги:

- 1) производственные;
- 2) распределительные;
- 3) профессиональные;
- 4) потребительские.

12. Анимационные услуги входят в ...

- 1) систему организации бытового обслуживания;
- 2) в индустрию развлечений;
- 3) в состав туристско-экскурсионного обслуживания;
- 4) нет правильного ответа.

13. Степень удовлетворения потребителя услугой зависит от...

- 1) качества обслуживания;
- 2) качества исполнения;
- 3) результата услуги;
- 4) все выше перечисленное.

14. Услуги потребителю предоставляются на основании ...

- 1) квитанции оплаты услуги;
- 2) договора аренды;
- 3) договора оказания услуг;
- 4) договора пожизненного содержания.

15. Объектом классификации в ОКУН являются ...

- 1) виды экономической деятельности, продукция и услуги;
- 2) продукция для населения;
- 3) услуги населению;
- 4) все выше перечисленное.

16. Действующий общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг введен в ... году.

- 1) 1994;
- 2) 2005;
- 3) 1993;
- 4) 2000.

17. Взаимодействие потребителя и исполнителя услуги происходит в процессе ...

- 1) общения;
- 2) обслуживания;
- 3) контакта;
- 4) заказа.

18. Обслуживание, которое не предполагает непосредственного общения потребителя и исполнителя услуги называется ...

- 1) абонементное;
- 2) бесконтактное;
- 3) обслуживание с использованием обменных фондов товаров;
- 4) самообслуживание.

19. Гарантированное обслуживание является разновидностью ...обслуживания

- 1) предпродажного;
- 2) единовременного;
- 3) послегарантийного;
- 4) послепродажного.

20. Фиксированные правила поведения (образцы, эталоны), предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений, которые представляются оптимальными с точки зрения осуществления профессиональной деятельности – это ...

- 1) кодекс чести;
- 2) моральный кодекс;
- 3) профессиональный кодекс;
- 4) кодекс РФ.

Перечень тем курсовых работ (примерный)

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.

10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
11. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
12. Служба сервиса и ее функции.
13. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития.
14. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека.
15. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
16. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
17. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
18. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
19. Особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка.
20. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.
21. Сетевые сервисные компании: проблемы и особенности развития.
22. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.
23. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
24. Цифровые технологии и коммуникация: этические особенности организации связи.
25. Сервис и основные формы человеческой деятельности.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену
(2 семестр, очная форма обучения
6 триместр очно-заочная форма обучения
5 семестр заочная форма обучения)

1. Сущность и виды сервисной деятельности.
2. Принципы современного сервиса.
3. Основные подходы к осуществлению сервиса.
4. Тенденции современного сервиса.
5. Социальные, природно-климатические, культурные предпосылки становления сферы услуг.
6. Возникновение и развитие сервиса в России.
7. Современный рынок услуг России: проблемы и тенденции развития.
8. Классификация потребностей, возможности и принципы их удовлетворения.
9. Концепции человеческих потребностей в истории общественной мысли.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека и общества.
11. Экономическая сущность сервисной деятельности.
12. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания.
13. Основные характеристики услуг.
14. Классификация услуг и их характеристика.
15. Жизненный цикл сервисных услуг.
16. Процесс разработки новой услуги.
17. Методы оценки конкурентоспособности сервисных услуг.
18. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
19. Нормативные документы по обслуживанию населения.
20. Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.
21. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.
22. Организационная структура сервисного предприятия.
23. Кадровый менеджмент сервисного предприятия.
24. Понятие «контактной зоны».

25. Формы организации обслуживания населения; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса.
26. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
27. Прогрессивные формы обслуживания.
28. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
29. Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания.
30. Факторы, влияющие на поведение потребителя: культурные, социальные, материальные, демографические.
31. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги.
32. Составляющие качества услуг и обслуживания.
33. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.
34. Пути повышения качества услуг и обслуживания.
35. Сервисная деятельность как часть культуры.
36. Культура сервиса и ее составляющие.
37. Профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
38. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.
39. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.
40. Понятие эстетики в сфере услуг.
41. Эстетика предприятий рынка услуг.
42. Сущность и задачи рекламы в сервисной деятельности.
43. Сервисная деятельность рекламных предприятий.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. [Электронный ресурс] – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>. (дата обращения: 01.09.2020)

4.2. Дополнительная литература

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – ISBN 978-5-8158-1661-9. - [Электронный ресурс] – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (дата обращения: 01.09.2020)
2. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 104 с. ISBN 978-5-7782-2796-5. [Электронный ресурс] – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415> (дата обращения: 01.09.2020)

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.