

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Куижева Саида Казбековна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.09.2021 10:11:31  
Уникальный программный ключ:  
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет \_\_\_\_\_ экономики и сервиса \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_ маркетинга, сервиса и туризма \_\_\_\_\_



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

экономики и сервиса

С. К. Ешугова

2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.04. Организация обслуживания на предприятиях сервиса

по направлению подготовки  
бакалавров \_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис \_\_\_\_\_

по профилю подготовки Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством


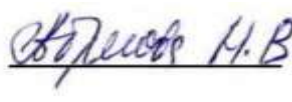
квалификация (степень)  
выпускника \_\_\_\_\_ Бакалавр \_\_\_\_\_

форма обучения \_\_\_\_\_ очная, заочная \_\_\_\_\_

год начала подготовки \_\_\_\_\_ 2021 \_\_\_\_\_

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы  
доцент, кандидат исторических наук

  
\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_

Рабочая программа утверждена на заседании  
кафедры маркетинга, сервиса и туризма


Заведующий кафедрой  
«24»\_08\_2021 .

  
\_\_\_\_\_ Кумпилова А. Р.  
(подпись)


Одобрено научно-методической комиссией  
факультета экономики и сервиса

«24»\_08\_2021 .

Председатель  
научно-методического  
совета направления (специальности)


  
\_\_\_\_\_ Кумпилова А. Р.  
(подпись)

Декан  
Факультета экономики и сервиса  
«24»\_08\_2021 .

  
\_\_\_\_\_ Ешугова С. К.  
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ  
«24»\_08\_2021 .

  
\_\_\_\_\_ Чудесова Н. Н.  
(подпись)

Зав. выпускающей кафедрой  
по специальности  
«24»\_08\_2021 .

  
\_\_\_\_\_ Кумпилова А. Р.  
(подпись)

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» является формирование у студентов готовности к организации обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса.

**Задачами** изучения дисциплины являются:

- ознакомление с особенностями сферы услуг;
- изучение теоретических и практических основ организации деятельности предприятий сферы сервиса;
- изучение систем управления качеством, функционирующим на предприятиях сервиса;
- освоение вопросов стандартизации в сфере услуг, что необходимо для будущих специалистов в области нормотворчества и управления качеством продукции и услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки

Изучение дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» ориентировано на приобретение знаний об основных понятиях сферы услуг, особенностях функционирования предприятий сервиса, принципах организации производственных процессов и процессов обслуживания потребителей, задачах и формах организации контроля качества услуг и систем управления качеством на предприятиях сферы сервиса.

Изучение дисциплины опирается на знания, полученные в ходе изучения дисциплин: «Сервисная деятельность», «Маркетинг в жилищно-коммунальной сфере», «Менеджмент в жилищно-коммунальной сфере» и ряда других дисциплин.

Дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» изучается студентами на 3 и 4 курсах, входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения учебной дисциплины у обучающегося формируются профессиональные компетенции:

- **способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1):**

- формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение (ПКУВ-1.1);
- производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания (ПКУВ-1.2);
- принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия (ПКУВ-1.3).

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

**знать:**

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации;

методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса;

структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;

**уметь:**

применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства;

выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами;

составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;

**владеть:**

приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;

навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг;

приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы.

##### Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения  
Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц (288 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		6	7
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>85,25/</b>	<b>34,25/0,95</b>	<b>51,35/1,4</b>
В том числе:			
Лекции (Л)	34/0,94	17/0,47	17/0,47
Практические занятия (ПЗ)	34/0,94	17/0,47	34/0,94
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01	-	0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,007	0,25/0,007	-
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>157,75/4,38</b>	<b>109,75/3,05</b>	<b>48/1,3</b>
В том числе:			
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	157,75/4,38	109,75/3,05	48/1,3
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i> <i>1. Составление плана-конспекта</i> <i>2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных</i>			
Курсовой проект (работа)	-		-
<b>Контроль (всего)</b>	<b>44,65/1,24</b>		<b>44,65/1,24</b>
Форма промежуточной аттестации:		зачет	экзамен
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>288/8,0</b>	<b>144/4,0</b>	<b>144/4,0</b>

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.  
 Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц (288 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		6	7
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>32,65/0,9</b>	<b>14,3/0,4</b>	<b>18,35/0,5</b>
В том числе:			
Лекции (Л)	14/0,39	6/0,17	8/0,22
Практические занятия (ПЗ)	18/0,5	8/0,2	10/0,3
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,6/0,02	0,25/0,007	0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	2,2/0,06		2,2/0,06
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>248/6,9</b>	<b>126/3,5</b>	<b>122/3,39</b>
В том числе:			
Курсовой проект (работа)			
Расчетно-графические работы			
Реферат	248/6,9	126/3,5	122/3,39
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта			
2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных			
Курсовой проект (работа)	-		-
<b>Контроль (всего)</b>	<b>12,4/0,34</b>	<b>3,75/0,1</b>	<b>8,65/0,24</b>
Форма промежуточной аттестации:		<b>зачет</b>	<b>экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>288/8,0</b>	<b>144/4,0</b>	<b>144/4,0</b>

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль		СР
<b>6 семестр</b>									
1.	Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса.	1,2, 3,4	4	1				31	Обсуждение докладов, опрос
2.	Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса.	5,6, 7,8	4	4				31	Обсуждение докладов, опрос
3.	Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса.	9, 10, 11	4	4				32	Обсуждение докладов, опрос
4.	Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.	12, 13, 14	4	4				32	Обсуждение докладов, опрос
5.	Тема 5. Совершенствование обслуживания.	15, 16	1	4				31,75	Обсуждение докладов, опрос
	Промежуточная аттестация						0,25		зачет
	<b>Итого</b>		<b>17</b>	<b>17</b>			<b>0,25</b>	<b>157,75</b>	
<b>7 семестр</b>									
6.	Тема 6. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	1,2	1	2				8	Обсуждение докладов, опрос
7.	Тема 7. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.	3,4, 5,6	4	8				8	Обсуждение докладов, опрос
8.	Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.	7,8, 9,10	4	8				8	Обсуждение докладов, опрос
9.	Тема 9. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.	11, 12, 13,	4	8				6	Обсуждение докладов, опрос
10.	Тема 10. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса.	14 15	2	8				8	Обсуждение докладов, опрос
11.	Тема 11. Стандартизация характеристик качества услуг.	16, 17	2					10	Обсуждение докладов, опрос

	Промежуточная аттестация				0,35	0,25	44,65		экзамен
	<b>Итого:</b>		<b>17</b>	<b>34</b>	<b>0,35</b>	<b>0,25</b>	<b>44,65</b>	<b>48</b>	
	<b>Всего:</b>		<b>34</b>	<b>51</b>	<b>0,35</b>	<b>0,25</b>	<b>44,65</b>	<b>205,75</b>	



## 5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
<b>6 семестр</b>								
1.	Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса.		2				24	Обсуждение докладов, опрос
2.	Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса.	2	2				24	Обсуждение докладов, опрос
3.	Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса.	2	2				26	Обсуждение докладов, опрос
4.	Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.	2	2				26	Обсуждение докладов, опрос
5.	Тема 5. Совершенствование обслуживания.						26	Обсуждение докладов, опрос
	Промежуточная аттестация			0,25		3,75		зачет
	<b>Итого:</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0,25</b>		<b>3,75</b>	<b>126</b>	
<b>7 семестр</b>								
	Тема 6. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	2	2				12	Обсуждение докладов, опрос
	Тема 7. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.		2				22	Обсуждение докладов, опрос
	Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.	2	3				22	Обсуждение докладов, опрос
	Тема 9. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.	2	3				22	Обсуждение докладов, опрос
	Тема 10. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса.	2					22	Обсуждение докладов, опрос
	Тема 11. Стандартизация характеристик качества услуг.						22	Обсуждение докладов, опрос

	Промежуточная аттестация			0,35		8,65		зачет, экзамен
		<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0,6</b>		<b>8,65</b>	<b>122</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>0,6</b>		<b>12,4</b>	<b>248</b>	

**5.3. Содержание разделов дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях сервиса», образовательные технологии (ОФО, ЗФО)**

**Лекционный курс**

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса.	4/0,11	2/0,056	Необходимость классификации предприятий сферы сервиса. Общие и специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса. Различные классификации предприятий сферы сервиса.	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сер-</p>	Слайд-лекции, проблемное изложение

						висе.	
Тема 2.	Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса.	4/0,11	2/0,056	Услуга. Виды услуг. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика). Требования к услугам.	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе.</p>	Проблемная лекция, интерактивные методы обучения
Тема 3.	Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса.	4/0,11	2/0,056	Формы обслуживания населения. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к обслуживанию. Значение процесса обслуживания для удовлетворения	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса,</p>	Лекция-визуализация

				потребностей населения в услугах.		<p>этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управлен-</p>	
--	--	--	--	-----------------------------------	--	--	--

						<p>ческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг.</p>	
Тема 4.	Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.	4/0,03	2/0,056	<p>Качество обслуживания клиентов. Методы определения качества продукции. Параметры оценки качества услуг.</p>	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p>	Проблемная лекция

					<p><b>Уметь:</b> выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг.</p>		
Тема 5.	Тема 5. Совершенствование обслуживания.	1/0,03		Внедрение новых форм обслуживания. Повышение качества обслуживания. Увеличение объема	ПКУВ-1	<b>Знать:</b> методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимальных	Проблемная лекция

				предоставляемых услуг. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.		ного выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <b>Уметь:</b> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах. <b>Владеть:</b> приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.	
	Тема 6. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	1/0,003	2/0,056	Потребитель услуг, статус потребителя. Исполнитель услуги. Собственная деятельность исполнителя. Взаимодействие (или обслуживание). Классность предоставляемых услуг.	ПКУВ-1	<b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации. <b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства. <b>Владеть:</b> приемами предоставле-	Проблемная лекция



						<p>ния услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе.</p>	
	<p>Тема 7. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.</p>	4/0,11	2/0,056	<p>Анализ факторов, влияющих на качество услуг.</p>	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сер-</p>	<p>Проблемная лекция</p>

						висе.	
	Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.	4/0,11	2/0,06	Технический контроль на предприятии. Общие принципы рациональной организации технического контроля.	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе.</p>	Проблемная лекция
	Тема 9. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характери-	4/0,11	2/0,06	Проблемы коренного улучшения работы отраслей сферы обслуживания населения. Роль сферы сервиса. Факторы, влияющие на ра-	ПКУВ-1	<p><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и</p>	Проблемная лекция

	стика видов услуг и форм обслуживания потребителя.			боту с потребителем.		<p>значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе.</p>	
	Тема 10. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса.	2/0,06	1/0,03	Качество труда. Содержание труда. Сложность труда. Условия труда. Интенсивность труда. Реальное качество труда.		<p><b>Знать:</b> особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы ком-</p>	

					<p>муникационного процесса при организации процесса сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг.</p>	
Тема 11. Стан-	2/0,06	1/0,03	Характеристики культуры обслу-	<b>Знать:</b> особенности реализации		

	<p>дартизация ха- рактеристик ка- чества услуг.</p>			<p>живания. Требования к качеству услуги. Особенности оказания услуг и их стандартизации.</p>		<p>основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса. <b>Уметь:</b> выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами. <b>Владеть:</b> навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производствен-</p>	
--	---	--	--	---	--	--	--

						ный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг.	
	<b>Итого</b>	<b>34/0,9</b>	<b>14/0,38</b>				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах (ОФО, ЗФО)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
семестр			6,7	6,7
1.	Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Необходимость классификации предприятий сферы сервиса. 2. Общие признаки классификации предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид юридического лица, уровень специализации, мощность предприятия, форма организации, тип производства. 3. Специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса: порядок сбора и реализации заказов; время действия; метод обслуживания потребителей; качество предоставляемых услуг. 4. Различные классификации предприятий сферы сервиса.</p>	1/0,027	2/0,055
2.	Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Услуга. 2. Виды услуг. 3. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика). 4. Требования к услугам.</p>	4/0,55	2/0,055
3.	Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Формы обслуживания населения: обслуживание непосредственно в производственных подразделениях, через приемные пункты, комплексная форма обслуживания, обслуживание на дому и др. 2. Основные составляющие процесса обслуживания. 3. Требования к обслуживанию. 4. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах.</p>	4/0,55	2/0,055
4.	Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Качество обслуживания клиентов. 2. ГОСТ 154467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия". 3. Методы определения качества продукции: экспериментальный, органолептический, социологический, метод экспертных оценок. 4. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с покупателем.</p> <p>Практические задания</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	4/0,55	2/0,055
5.	Тема 5. Совершенство-	Вопросы для обсуждения:	4/0,55	2/0,055

	вание обслуживания.	1. Внедрение новых форм обслуживания. 2. Повышение качества обслуживания. 3. Увеличение объема предоставляемых услуг. 4. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов. Практические задания. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации		
6.	Тема 6. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	Вопросы для обсуждения: 1. Основные особенности рынка услуг. 2. Потребитель услуг, статус потребителя. 3. Исполнитель услуги. 4. Собственная деятельность исполнителя. 5. Классность предоставляемых услуг. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации	2/0,55	2/0,055
7.	Тема 7 Факторы, формирующие качество услуг и продукции.	Вопросы для обсуждения: Анализ факторов, влияющих на качество услуг. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации	8/0,22	2/0,055
8.	Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.	Вопросы для обсуждения: 1. Технический контроль на предприятии. 2. Общие принципы рациональной организации технического контроля. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации	8/0,22	2/0,055
9.	Тема 9. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.	Вопросы для обсуждения: 1. Проблемы коренного улучшения работы отраслей сферы обслуживания населения. 2. Роль сферы сервиса. 3. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации	8/0,55	2/0,055
	<b>Итого</b>		<b>51/1,4</b>	<b>18/0,5</b>

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах  
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
-	-	-	-	-

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)  
Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрены.



## 5.7. Самостоятельная работа студентов

### 5.7.1. Содержание и объем самостоятельной работы для ОФО и ЗФО

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
<b>5 семестр</b>					
1.	Тема 1. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам (форме собственности, мощности, уровню специализации, времени действия, форме обслуживания и т.п.)	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	2 неделя	31/0,86	24/0,67
2.	Тема 2. Показатели качества для различных видов услуг (материальных и нематериальных).	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	4 неделя	31/0,86	24/0,67
3.	Тема 3. Показатели, характеризующие социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	6 неделя	31/0,86	26/0,72
4.	Тема 4. Потребительские ожидания при оценке качества услуг на основе ключевых факторов.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	8 неделя	31/0,86	26/0,72
5.	Тема 5. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	10 неделя	31,75/0,88	26/0,72
<b>6 семестр</b>					
6.	Тема 6. Понятие и основные слагаемые культуры обслуживания.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	1 неделя	8/0,22	22/0,61
7.	Тема 7. Особенности стандартизации услуг.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	3 неделя	10/0,28	24/0,67
8.	Тема 8. Направления повышения эффективности обслуживания.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	7 неделя	12/0,33	26/0,72
9.	Тема 9. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации и за сертификационными услугами.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	12 неделя	10/0,28	26/0,72
10.	Тема 10. Построение модели производственно-	<i>Написание реферата, составление плана-</i>	16 неделя	8/0,22	24/0,67

	административной структуры предприятия.	<i>конспекта</i>			
	<b>Итого</b>			<b>205,75/5,7</b>	<b>248/6,9</b>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

### 6.1. Методические указания (собственные разработки)

### 6.2. Литература для самостоятельной работы

Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Дашков и К, 2014. - 448 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>

Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>

Панкратов, Ф.Г. Основы рекламы: учебник / Ф. Г. Панкратов, Ю. К. Баженов, В. Г. Шахурин. - М.: Дашков и К, 2017. - 538 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=354029>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/415409>

Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк и др. - Москва: Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081771>

Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Д., Евстигнеева И. - Москва: Альпина Пабли., 2016. - 342 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/610283>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

<b>Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)</b>		<b>Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы</b>
<b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b>		
<b>ОФО</b>	<b>ЗФО</b>	
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
6	6	Сервисная практика
6	7	Методы принятия управленческих решений
<b>6,7</b>	<b>6,7</b>	<b>Организация обслуживания на предприятиях сервиса</b>
7	8	Управление рисками в сервисной деятельности
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p><b>ПКУВ-1 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.                      ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.                      ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>					
<p><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации;</p> <p>методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потре-</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>тесты, рефераты, доклады, зачет</p>

<p>бителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса; структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p>					
<p><b>Уметь:</b> применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства; выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами;</p> <p>составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p>					
<p><b>Владеть:</b> приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</p> <p>навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

<p>услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг; приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.</p>					
--	--	--	--	--	--



7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### **Практическая работа № 1**

#### **Характеристика предприятия сферы сервиса**

Цель работы: учитывая особенности организации деятельности дать характеристику предприятиям сферы сервиса.

#### **Содержание работы**

1. Перечислить особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Определить различия между материальными и нематериальными услугами.
3. Построить модель предприятия сферы сервиса.
4. Дать классификацию предприятия по всем признакам.
5. Построить модель производственно-административной структуры предприятия.
6. Построить модель производственно-технологической структуры предприятия.

#### **Вопросы для подготовки к работе**

1. Назовите основные особенности рынка услуг.
2. Какие услуги относятся к материальным?
3. Какие услуги относятся к нематериальным?
4. Как классифицируются услуги сервиса по содержанию?
5. Назовите специфические особенности бытовых услуг.
6. Что такое структура предприятия?
7. Что понимают под производственной структурой предприятия? В чем особенности производственной структуры предприятий сферы сервиса?
8. Какими факторами определяется модель экономического потенциала предприятия?

#### **Примерные темы рефератов (докладов и эссе)**

##### **по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях сервиса»**

Обучающиеся могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем и представить результаты работы в форме презентации.

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Современные формы обслуживания потребителей.
3. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сферы сервиса.
4. Основные цели работы с потребителями.
5. Повышение культуры обслуживания потребителей.
6. Требования к режиму работы предприятий сферы услуг.
7. Эстетика обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса.
8. Зарубежный опыт организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
9. Организация работы персонала предприятия сервиса.
10. Дополнительные услуги на предприятии сферы сервиса.
11. Контроль качества обслуживания на предприятии сервиса.
12. Требования к обслуживанию потребителей.
13. Создание благоприятных условий для обслуживания клиентов на предприятии сервиса.
14. Особенности обслуживания потребителей в зависимости от территориально-регионального признака.
15. Стандарты обслуживания потребителей.

### **Порядок работы:**

1. Дать описание предприятия сферы сервиса, предоставляющего услуги по всем признакам классификации.
2. Построить модель предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы. Указать входы, процессы и выходы.
3. Построить модель производственно-технологической структуры предприятия.
4. Построить модель производственно-административной структуры предприятия.

### **Содержание отчета**

1. Формулировка темы и цели работы.
2. Описание предприятия.
3. Рисунок «Модель предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы».
4. Рисунок «Модель производственно-технологической структуры предприятия».
5. Рисунок «Модель производственно-административной структуры предприятия».

### **Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях сервиса»**

1. Необходимость классификации предприятий сферы сервиса.
2. Общие признаки классификации предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид юридического лица, уровень специализации, мощность предприятия, форма организации, тип производства.
3. Специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса: порядок сбора и реализации заказов; время действия; метод обслуживания потребителей; качество предоставляемых услуг.
4. Различные классификации предприятий сферы сервиса.
5. Услуга.
6. Виды услуг.
7. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика).
8. Требования к услугам.
9. Формы обслуживания населения: обслуживание непосредственно в производственных подразделениях, через приемные пункты, комплексная форма обслуживания, обслуживание на дому и др.
10. Основные составляющие процесса обслуживания.
11. Требования к обслуживанию.
12. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах.
13. Качество обслуживания клиентов.
14. ГОСТ 154467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия".
15. Методы определения качества продукции: экспериментальный, органолептический, социологический, метод экспертных оценок.
16. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с покупателем.
17. Внедрение новых форм обслуживания.
18. Повышение качества обслуживания.
19. Увеличение объема предоставляемых услуг.
20. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.

## **Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях сервиса»**

1. Социальное значение услуг.
2. Дать характеристику основным понятиям сферы услуг: услуга, потребитель, потребности, исполнитель, обслуживание, результат услуги, работа.
3. Особенности сферы услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
5. Системный подход к организации предприятий. Свойства производственных систем.
6. Характеристика модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. Дать характеристику производственно-административной структуре предприятия.
9. Дать характеристику производственно-технологической структуре предприятия.
10. Типы производства.
11. Методы организации выполнения услуг.
12. Характеристика элементов организации труда на предприятиях сферы сервиса. Научная организация труда.
13. Дать характеристику форм разделения труда на предприятиях сферы сервиса.
14. Основные направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сферы сервиса.
15. Организация рабочего места и их планировка как фактор обеспечения качественно-го выполнения работ.
16. Нормирование труда. Виды норм и нормативов.
17. Методы нормирования труда.
18. Условия труда как элемент организации труда, влияющий на его эффективность.
19. Дать определение понятию «качество услуг и продукции» и характеристику его показателей.
20. Методы оценки качества услуг.
21. Потребительские ожидания при оценке качества услуг.
22. Качество обслуживания клиентов. Показатели оценки качества обслуживания.
23. Характеристика факторов, формирующих качество бытовой услуги.
24. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
25. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
26. Характеристика факторов, влияющих на работу с потребителем.
27. Основные цели, стоящие перед предприятиями сферы сервиса при работе с потребителями.
28. Мероприятия по организации качественного обслуживания потребителей.
  
29. Дать характеристику основным слагаемым культуры обслуживания: этике, эстетике, рекламе услуг.
30. Классификация форм обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса.
31. Характеристики качества труда персонала предприятий сферы сервиса.
32. Премирование персонала как одна из форм поощрения работников за качественное исполнение услуг и продукции.
33. Объекты стандартизации на предприятиях сферы услуг.
34. Виды стандартов, применяемых на предприятиях сферы сервиса.
35. Порядок проведения обязательной сертификации услуг.
36. Особенности сертификации услуг.

37. Особенности стандартизации услуг.
38. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
39. Подтверждение соответствия бытовых услуг.
40. Стандартизация характеристик качества услуг.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.
- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).
- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;
- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

### **Требования к написанию реферата (доклада, эссе)**

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

### **Критерии оценивания реферата (доклада, эссе):**

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

### **Требования к проведению зачета**

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

### **Критерии оценки знаний на зачете:**

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя.

Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Оценка «**зачтено**» ставится обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;
- о знании рекомендованной литературы,
- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участие на семинарских занятиях, а также содержит в целом правильное и аргументированное изложение материала.

Оценка «**не зачтено**» ставится обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

### **Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене**

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

<b>Критерии выставления оценок при проведении экзамена:</b>	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы
-----------------------	---

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Основная литература

1. Панкратов, Ф.Г. Основы рекламы: учебник / Ф. Г. Панкратов, Ю. К. Баженов, В. Г. Шахурин. - М.: Дашков и К, 2017. - 538 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=354029>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
3. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк и др. - Москва: Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081771>
4. Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Д., Евстигнеева И. - Москва: Альпина Пабли., 2016. - 342 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/610283>
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Дашков и К, 2014. - 448 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/415409>

### 8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>
- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Научная электронная библиотека [www.eLIBRARY.RU](http://www.eLIBRARY.RU) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: // <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2;>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>



## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебно-методические материалы к лекциям дисциплины Б1.В.04 Организация обслуживания на предприятиях сервиса

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
<p><b>Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса.</b> Классификации предприятий сферы сервиса. Общие и специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса. Различные классификации предприятий сферы сервиса.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

<p><b>Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса.</b> Услуга. Виды услуг. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика). Требования к услугам.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p><b>Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса.</b> Формы обслуживания населения. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к обслуживанию. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу по-</b></p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

	<b>знавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный			
<b>Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.</b> Качество обслуживания клиентов. Методы определения качества продукции. Параметры оценки качества услуг.	<b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	<b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b>  ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.
<b>Тема 5. Совершенствование обслуживания.</b> Внедрение новых форм обслуживания	<b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование	Изучение нового учебного материала, контроль зна-	Устная речь, учебники, учебные	<b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b>  ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности под-

<p>ния. Повышение качества обслуживания. Увеличение объема предоставляемых услуг. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.</p>	<p>вание <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>ний, самостоятельная работа</p>	<p>пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>разделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p><b>Тема 6. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.</b> Потребитель услуг, статус потребителя. Исполнитель услуги. Собственная деятельность исполнителя. Взаимодействие (или обслуживание). Классность предоставляемых услуг.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b>  ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

	иллюстративный, репродуктивный			
<p><b>Тема 7. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.</b> Анализ факторов, влияющих на качество услуг.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p><b>Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.</b> Технический контроль на предприятии. Общие принципы рациональной организации технического контроля.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление,</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

	<p>проверка знаний</p> <p><b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>			
<p><b>Тема 9. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.</b></p> <p>Проблемы коренного улучшения работы отраслей сферы обслуживания населения. Роль сферы сервиса. Факторы, влияющие на работу с потребителем.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование</p> <p><b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p><b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.</p> <p>ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p><b>Тема 10. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса.</b></p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение,</p>	<p>Изучение нового учебного материала,</p>	<p>Устная речь, учебники,</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p>

<p>Качество труда. Содержание труда. Сложность труда. Условия труда. Интенсивность труда. Реальное качество труда.</p>	<p>конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p><b>Тема 11. Стандартизация характеристик качества услуг.</b> Характеристики культуры обслуживания. Требования к качеству услуги. Особенности оказания услуг и их стандартизации.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяс-</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p><b>- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ-1)</b></p> <p>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>

	нительно- иллюстратив- ный, репро- дуктивный			
--	---	--	--	--



Учебно-методические материалы к семинарским занятиям дисциплины Б1.В.04 Организация обслуживания на предприятиях сервиса

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обу- чения	Средства обучения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	
<p>Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Необходимость классификации предприятий сферы сервиса. 2. Общие признаки классификации предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид юридического лица, уровень специализации, мощность предприятия, форма организации, тип производства. 3. Специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса: порядок сбора и реализации заказов; время действия; метод обслуживания потребителей; качество предоставляемых услуг. 4. Различные классификации предприятий сферы сервиса.</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложе- ние, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>формирование, контроль и коррекция зна- ний</p>	<p>Учебники, учебные по- собия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Услуга. 2. Виды услуг. 3. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчи- ка). 4. Требования к услугам.</p>	<p>Репродуктивн. метод, проблемное изло- жение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>систематиза- ция, контроль и коррекция зна- ний</p>	<p>Учебники, учебные по- собия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Формы обслуживания населения: обслуживание непосредственно в производственных подразделе- ниях, через приемные пункты, комплексная форма</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение</p>	<p>формирование, контроль и коррекция зна- ний</p>	<p>Учебники, учебные по- собия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

обслуживания, обслуживание на дому и др. 2. Основные составляющие процесса обслуживания. 3. Требования к обслуживанию. 4. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах.				
<p>Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Качество обслуживания клиентов. 2. ГОСТ 154467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия". 3. Методы определения качества продукции: экспериментальный, органолептический, социологический, метод экспертных оценок. 4. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникбельность, взаимопонимание с покупателем.</p>	репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.	формирование, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ПКУВ-1
<p>Тема 5. Совершенствование обслуживания.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Внедрение новых форм обслуживания. 2. Повышение качества обслуживания. 3. Увеличение объема предоставляемых услуг. 4. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.</p> <p>Практические задания.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн	формирование, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ПКУВ-1
<p>Тема 6. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1. Основные особенности рынка услуг. 2. Потреби-</p>	Репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.	систематизация, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ПКУВ-1

<p>тель услуг, статус потребителя.3. Исполнитель услуги. 4.Собственная деятельность исполнителя. 5. Классность предоставляемых услуг.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>				
<p>Тема 7 Факторы, формирующие качество услуг и продукции.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Анализ факторов, влияющих на качество услуг. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Технический контроль на предприятии. 2. Общие принципы рациональной организации технического контроля.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.</p>	<p>репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>
<p>Тема 9. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Проблемы коренного улучшения работы отраслей сферы обслуживания населения. 2. Роль сферы сервиса.3. Факторы, влияющие на работу с потребителем.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>ПКУВ-1</p>

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

### 10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Для осуществления учебного процесса используется свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с архивами «7zip»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Офисный пакет «WPS office»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение

## 10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).
3. Электронная библиотечная система «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<b>Специальные помещения</b>		
<p>Аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий на 15 посадочных мест, (проектор, ноутбук)</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015;</li> </ol> <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</li> <li>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</li> <li>3. Офисный пакет «WPSoffice»;</li> <li>4. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</li> </ol>
<b>Помещения для самостоятельной работы</b>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы:</p> <p>Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015;</li> </ol> <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</li> <li>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</li> <li>3. Офисный пакет «WPSoffice»;</li> <li>4. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</li> </ol>

**12. Дополнения и изменения в рабочей программе  
за \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ учебный год**

В рабочую программу Б1.В. 04. Организация обслуживания на предприятиях сервиса  
\_\_\_\_\_ (наименование дисциплины)

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис  
\_\_\_\_\_ (номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес доцент Н. В. Абрегова  
\_\_\_\_\_ (должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
маркетинга, сервиса и туризма  
\_\_\_\_\_ (наименование кафедры)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А. Р. Кумпилова  
(подпись) (Ф.И.О.)