

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кафедра «Коммерции и организации экономической деятельности»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б3.В.ДВ.В.1 Сервисная деятельность организаций

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Профиль подготовки Коммерция в АПК

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Нормативный срок обучения 5 лет

Форма обучения заочная

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность организаций» являются:

- формирование у студентов знаний и профессиональных навыков в области сервисной деятельности организаций.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность организаций» относится к вариативной части. Требования к предшествующим знаниям представлены в таблице 2.1. Перечень дисциплин, для которых дисциплина «Сервисная деятельность организаций» является основополагающей, представлен в табл. 2.2.

Таблица 2.1 Требования к пререквизитам дисциплины

Дисциплина	Раздел
Русский язык и культура речи	2 Культура речи. 3. Речевое общение.
Экономическая теория	1. Введение в экономическую теорию. 2. Микроэкономика
Маркетинг	2. Комплекс маркетинга 3. Маркетинговые исследования

Таблица 2.2. Требования к постреквизитам дисциплины

Дисциплина	Раздел
Маркетинговые исследования	3. Маркетинговая информация

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

Таблица 3.1 – Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине и планируемых результатов освоения образовательной программы

Индекс и содержание компетенции	Знания	Умения	Навыки и (или) опыт деятельности
ПК-3- готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую	1 этап: знать пути выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров и услуг 2 этап: знать формирование потребительского спроса покупателей с помощью маркетинговых коммуникаций	1 этап: уметь прогнозировать спрос потребителей; 2 этап: уметь анализировать маркетинговую информацию и конъюнктуру товарного рынка.	1 этап: иметь навыки в прогнозировании спроса потребителей; 2 этап: иметь навыки в проведении анализа маркетинговой информации и конъюнктуру товарного рынка.

информацию, конъюнктуру товарного рынка.			
ПК-8-готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	1 этап: особенности организации сервисной деятельности; 2 этап: обеспечение необходимого уровня сервиса в торговле потребительскими товарами	1 этап: оценивать конкурентоспособность предприятия; 2 этап: определять перспективы развития сервисной деятельности в зависимости от ситуации в экономике, политической среде, культурных традиций, психологии потребителя	1 этап: навыками оценки конкурентоспособности предприятия; 2 этап: навыками в области торгового и сервисного обслуживания покупателей

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины «Сервисная деятельность организаций» составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов), распределение объема дисциплины на контактную работу обучающихся с преподавателем (КР) и на самостоятельную работу обучающихся (СР) по видам учебных занятий и по периодам обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и по периодам обучения, академические часы

№ п/п	Вид учебных занятий	Итого КР	Итого СР	Семестр №9		Семестр №	
				КР	СР	КР	СР
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Лекции (Л)	8		8			
2	Лабораторные работы (ЛР)	2		2			
3	Практические занятия (ПЗ)	10		10			
4	Семинары(С)						
5	Курсовое проектирование (КП)						
6	Рефераты (Р)						
7	Эссе (Э)						
8	Индивидуальные домашние задания (ИДЗ)						
9	Самостоятельное изучение вопросов (СИБ)		43		43		
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)		43		43		
11	Промежуточная аттестация	2		2			
12	Наименование вида промежуточной аттестации	х	х	3			
13	Всего	22	86	22	86		

5. Структура и содержание дисциплины

Структура дисциплины представлена в таблице 5.1.

Таблица 5.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы										Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности	3	2		2					10	10	0,5	ПК-3, ПК-8
1.1.	Тема 1 Теоретические основы сервисной деятельности	3	2		-					4	4		ПК-3, ПК-8
1.1	Тема 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	3	-		-					3	3		ПК-3, ПК-8
1.3	Тема 3 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	3	-		-					2	2		ПК-3, ПК-8
1.4	Тема 4 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	3	-		2					1	1		ПК-3, ПК-8
2	Раздел 2 Оказание сервисных услуг на	3	2		4					10	10	0,5	ПК-3, ПК-8

	предприятиях разных сфер деятельности											
2.1	Тема 5 Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	3	2		-					4	4	ПК-3, ПК-8
2.2	Тема 6 Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	3	-		2					3	3	ПК-3, ПК-8
2.3	Тема 7 Транспортные услуги в сервисной деятельности	3	-		-					2	2	ПК-3, ПК-8
2.4	Тема 8 Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	3	-		2					1	1	ПК-3, ПК-8
3	Раздел 3 Психологические аспекты в сервисной деятельности и их развитие	3	2		2					11	11	0,5 ПК-3, ПК-8
3.1	Тема 9 Психологические аспекты в сервисной деятельности	3	-		-					4	4	ПК-3, ПК-8
3.2	Тема 10 Место этики в сервисной деятельности	3	2		-					3	3	ПК-3, ПК-8
3.3	Тема 11 Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг	3	-		2					2	2	ПК-3, ПК-8
3.4	Тема 12 Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка	3	-		-					2	2	ПК-3, ПК-8

4	Раздел 4 Планирование и прогнозирование в сфере услуг	3	2	2	2					12	12	0,5	ПК-3, ПК-8
4.1	Тема 13 Планирование объема производства и реализации услуг	3	-		2					4	4		ПК-3, ПК-8
4.2	Тема 14 Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	3	-	2	-					3	3		ПК-3, ПК-8
4.3	Тема 15 Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	3	2		-					2	2		ПК-3, ПК-8
4.4	Тема 16 Планирование маркетинга в сфере услуг	3	-	-	-					3	3		ПК-3,ПК-8
5	Контактная работа		8	2	10								х
6	Самостоятельная работа									43	43		х
7	Объем дисциплины в семестре		8	2	10					43	43		х
8	Всего по дисциплине		8	2	10					43	43		х

5.2. Содержание дисциплины

5.2.1 – Темы лекций

№ п.п.	Наименование темы лекции	Объем, академические часы
Л-1	Теоретические основы сервисной деятельности	2
Л-2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	-
Л-3	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	-
Л-4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	-
Л-5	Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	2
Л-6	Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	-
Л-7	Транспортные услуги в сервисной деятельности	-
Л-8	Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	-
Л-9	Психологические аспекты в сервисной деятельности	-
Л-10	Место этики в сервисной деятельности	2
Л-11	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг	-
Л-12	Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка	-
Л-13	Планирование объема производства и реализации услуг	-
Л-14	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	-
Л-15	Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	2
Л-16	Планирование маркетинга в сфере услуг	-
Итого по дисциплине		Σ8

5.2.2 – Темы лабораторных работ

№ п.п.	Наименование темы лабораторной работы	Объем, академические часы
ЛР-1	Теоретические основы сервисной деятельности	-
ЛР-2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	-
ЛР-3	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	-
ЛР-4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	-
ЛР-5	Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	-
ЛР-6	Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	-
ЛР-7	Транспортные услуги в сервисной деятельности	-
ЛР-8	Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	-
ЛР-9	Психологические аспекты в сервисной деятельности	-
ЛР-10	Место этики в сервисной деятельности	-

ЛР-11	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг	-
ЛР-12	Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка	-
ЛР-13	Планирование объема производства и реализации услуг	-
ЛР-14	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2
ЛР-15	Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	-
ЛР-16	Планирование маркетинга в сфере услуг	-
Итого по дисциплине		2

5.2.3 – Темы практических занятий

№ п.п.	Наименование темы занятия	Объем, академические часы
ПЗ-1	Теоретические основы сервисной деятельности	-
ПЗ-2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	-
ПЗ-3	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	-
ПЗ-4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2
ПЗ-5	Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	-
ПЗ-6	Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	2
ПЗ-7	Транспортные услуги в сервисной деятельности	-
ПЗ-8	Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	2
ПЗ-9	Психологические аспекты в сервисной деятельности	-
ПЗ-10	Место этики в сервисной деятельности	-
ПЗ-11	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг	2
ПЗ-12	Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка	-
ПЗ-13	Планирование объема производства и реализации услуг	2
ПЗ-14	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	-
ПЗ-15	Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	-
ПЗ-16	Планирование маркетинга в сфере услуг	-
Итого по дисциплине		Σ10

5.2.4 – Темы семинарских занятий

Семинарские занятия учебным планом не предусмотрены

5.2.5 Темы курсовых работ (проектов)

Не предусмотрены учебным планом

5.2.6 Темы рефератов

Не предусмотрены

5.2.7 Темы эссе

Не предусмотрены

5.2.8 Темы индивидуальных домашних заданий

Не предусмотрены

5.2.9 – Вопросы для самостоятельного изучения

№ п.п.	Наименования темы	Наименование вопроса	Объем, академические часы
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	1.История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России 2.Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании 3.Сегментирование рынка услуг с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	4
2.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	1. Роль сервисной деятельности в рыночной экономике и жизни общества. 2. Особенности развития сервиса в России, его проблемы и перспективы. 3. Услуги в сервисной деятельности занимающие наибольший удельный вес.	3
3.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	1.Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике 2.Современный сервис, его виды, проблемы и перспективы развития 3.Сервис в системе товарно-торговой политики	2
4.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	1.Основные виды услуг сервисной деятельности 2.Культура сервиса, её проявления в процессе обслуживания 3.Особенности развития сервисной деятельности в России. 4.Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.	1
5	Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	1.Услуги анимационного сервиса для разных возрастных групп отдыхающих 2.Гостиничные анимационные услуги и программы 3.Значение анимации в современной сервисной деятельности	4

6	Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	1. История становления услуг питания 2. Питание в системе сервисных услуг 3. Классификация предприятий питания 4. Услуги общественного питания 5. Организация питания в ресторане 6. Организация работы службы питания в гостиничном комплексе	3
7	Транспортные услуги в сервисной деятельности	1.Классификация транспортных услуг. 2.Услуги предоставления сухопутного транспорта. 3.Сервисные услуги предоставления водным транспортом. 4.Сервисные услуги предоставления воздушным транспортом.	2
8	Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	1.Гостиничные услуги, их структура 2.Стандартизация услуг 3.Формы гостиничного хозяйства и классификация средств размещения 4.Оперативное управление 5.Структура типовых франчайзинговых платежей европейской гостиницы	1
9	Психологические аспекты в сервисной деятельности и их развитие	1.Индивидуальный подход к клиенту, его значение. 2.Профессиональный подход /поведение/ работника контактной зоны. 3.Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса 4.Психологические процессы обслуживания при совершении заказа	4
10	Место этики в сервисной деятельности	1. Психологические аспекты сервисной деятельности 2. Место этики в сервисной деятельности. 3. Этико-культурологические предпосылки развития бизнеса в России	3
11	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг	1.Экономическая сущность сервисной деятельности 2.Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики 3.Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей	2
12	Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка	1.Основные показатели анализов условия рынка 2.Основные принципы и показатели анализа рынка труда 3.Составление прогноза развития рынка	2
13.	Планирование объема производства и реализации услуг	1. Сущность разработки плана реализации услуг 2.Показатели производственной программы	4

		3. Показатели плана реализации услуг, работ, продукции	
14.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату	1. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса 2. Планирование фонда заработной платы 3. Принципы и способы регулирования оплаты труда.	3
15.	Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	1. Смета затрат на производство 2. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции 3. Виды калькуляций, разрабатываемых на предприятии 4. Особенности планирования издержек в сфере услуг АПК 5. Влияние изменения объема и структуры услуг, работ, продукции на их себестоимость	2
16.	Планирование маркетинга в сфере услуг	1. Цели и задачи плана маркетинга. 2. Система показателей плана маркетинга в сфере услуг 3. Базовые стратегии маркетинга 4. Бюджет маркетинга в сфере услуг 5. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий	3
Итого по дисциплине			43

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература, необходимая для освоения дисциплины

1. Виноградова Н.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] / М. В. Виноградова, З. И. Панина - М.: Дашков и К, 2014 г - (ЭБС «КнигаФонд»)

6.2 Дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

1. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов [Электронный ресурс] / под ред. Г.А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 319 с. - (ЭБС «КнигаФонд»)

2. Сервисная деятельность организационные, этические и психологические аспекты. Учебное пособие вузов [Электронный ресурс] / под ред. В.Ф. Буйденко – Ростов н/д.: Изд-во: Феникс, 2008. - 156 с. - (ЭБС «КнигаФонд»)

6.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и другие материалы к занятиям

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Сервисная деятельность организаций», 2015. – электронный ресурс

6.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность организаций», 2015. – электронный ресурс

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Open Office.
2. Google Chrome.

6.6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.gov.ru (сайт высших органов государственной власти РФ)
2. <http://www.gks.ru/> (сайт Росстата)

7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Занятия лекционного типа проводятся в аудитории, оборудованной мультимедиа-проектором, компьютером, учебной доской.

Таблица 7.1 – Материально-техническое обеспечение лабораторных работ*#

Номер ЛР	Тема лабораторной работы	Название специализированной лаборатории	Название спецоборудования	Название технических и электронных средств обучения и контроля знаний
1	2	3	4	5
ЛР-14	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	Учебная аудитория	-	Компьютер, комплект мультимедийного оборудования

Занятия семинарского типа проводятся в аудиториях, оборудованных учебной доской, рабочим местом преподавателя (стол, стул), а также посадочными местами для обучающихся, число которых соответствует численности обучающихся в группе.

Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в Приложении 1.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело»

Разработал(и): _____

О.А. Богатова