

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.07.01 Сервисная деятельность организаций

**Направление подготовки** 38.03.06 Торговое дело

**Профиль подготовки** Коммерция в АПК

**Квалификация (степень) выпускника** Бакалавр

**Нормативный срок обучения** 4 года

**Форма обучения** очная

## **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 №5		Семестр №	
				КР	СР	КР	СР
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Лекции (Л)	32		32			
2	Лабораторные работы (ЛР)	4		4			
3	Практические занятия (ПЗ)	40		40			
4	Семинары(С)						
5	Курсовое проектирование (КП)						
6	Рефераты (Р)						
7	Эссе (Э)						
8	Индивидуальные домашние задания (ИДЗ)						
9	Самостоятельное изучение вопросов (СИВ)		15		15		
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)		15		15		
11	Промежуточная аттестация	2		2			
12	Наименование вида промежуточной аттестации	x	x	3			
13	Всего	78	30	78	30		

## 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)	индивидуальное 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	<b>Раздел 1</b> Теоретические основы сервисной деятельности	7	8		12					4	4	0,5	ПК-3, ПК-8
1.1.	Тема 1 Теоретические основы сервисной деятельности	7	2		4					1	1		ПК-3, ПК-8
1.1.	Тема 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	7	2		2					1	1		ПК-3, ПК-8
1.3	Тема 3 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	7	2		4					1	1		ПК-3, ПК-8
1.4	Тема 4 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	7	2		2					1	1		ПК-3, ПК-8
2	<b>Раздел 2</b> Оказание сервисных услуг на	7	8		10					4	4	0,5	ПК-3, ПК-8

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

4	<b>Раздел 4 Планирование и прогнозирование в сфере услуг</b>	7	8		<b>10</b>				<b>3</b>	<b>3</b>	0,5	ПК-3, ПК-8
4.1	Тема 13 Планирование объема производства и реализации услуг	7	2		2				1	-		ПК-3, ПК-8
4.2	Тема 14 Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	7	2	2	2				-	1		ПК-3, ПК-8
4.3	Тема 15 Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	7	2		4				1	1		ПК-3, ПК-8
4.4	Тема 16 Планирование маркетинга в сфере услуг	7	2	2	2				1	1		ПК-3, ПК-8
5	<b>Контактная работа</b>		32	4	40							x
6	<b>Самостоятельная работа</b>								15	15		x
7	<b>Объем дисциплины в семестре</b>		32	4	40				15	15		x
8	<b>Всего по дисциплине</b>		32	4	40				15	15		x

## 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	2
Л-3	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	2
Л-4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2
Л-5	Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	2
Л-6	Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	2
Л-7	Транспортные услуги в сервисной деятельности	2
Л-8	Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	2
Л-9	Психологические аспекты в сервисной деятельности	2
Л-10	Место этики в сервисной деятельности	2
Л-11	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке услуг	2
Л-12	Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка	2
Л-13	Планирование объема производства и реализации услуг	2
Л-14	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2
Л-15	Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	2
Л-16	Планирование маркетинга в сфере услуг	2
Итого по дисциплине		$\Sigma 32$

### 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	2
Итого по дисциплине		38

### 5.2.3 – Темы практических занятий

№ п.п.	Наименование темы занятия	Объем, академические часы
ПЗ-1	Теоретические основы сервисной деятельности	4
ПЗ-2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	2
ПЗ-3	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия торговли	4
ПЗ-4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2
ПЗ-5	Развитие и формирование услуг в анимационном сервисе	4
ПЗ-6	Питание как комплекс сервисных услуг: проблемы и перспективы развития	2
ПЗ-7	Транспортные услуги в сервисной деятельности	2
ПЗ-8	Развитие сервиса в сфере гостиничного бизнеса	2
ПЗ-9	Психологические аспекты в сервисной деятельности	2
ПЗ-10	Место этики в сервисной деятельности	2
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	2
ПЗ-13	Планирование объема производства и реализации услуг	2
ПЗ-14	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2
ПЗ-15	Планирование издержек предприятия в сфере сервиса	4
ПЗ-16	Планирование маркетинга в сфере услуг	2
Итого по дисциплине		<b>Σ40</b>

### 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	1
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.	1
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	1
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	1

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	1
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.	1
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	1
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	1
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	1
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	1
13.	Планирование объема производства и реализации услуг	1. Сущность разработки плана реализации услуг 2.Показатели производственной программы	1

		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.	-
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	1
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	1
Итого по дисциплине			15

## 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](http://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
ЛР-16	Планирование маркетинга в сфере услуг	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): \_\_\_\_\_

*O.A. Богатова*