

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.01.2021 12:02:44

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b9875b1de7093ac0109a50a14514153b27a10ee37e75fa19

## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра профессионального обучения и методики преподавания технологии

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

### Рабочая программа дисциплины

### Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустриально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 4 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:  
экзамен(ы) 3

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Семинарские	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Рабочая программа дисциплины Сервисная деятельность / сост. Старший преподаватель, Богомолова О.В.;  
Курск. гос. ун-т. - Курск, 2017. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. № 1169 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12 ноября 2015 г. № 39702)

Рабочая программа дисциплины "Сервисная деятельность" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис автотранспортных средств

Составитель(и):

Старший преподаватель, Богомолова О.В.

© Курский государственный университет, 2017

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование первоначальных представлений о профессиональной деятельности специалиста по сервису и знакомство с основными объектами деятельности.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
--------------------	------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя**

**Знать:**

основы теории организации обслуживания с учетом требований потребителя

**Уметь:**

организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя

**Владеть:**

способами и средствами оказания услуг

**ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности**

**Знать:**

психологические особенности потребителя

**Уметь:**

механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений

**Владеть:**

методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.</b>	Раздел			
1.1	Сервис как особый вид человеческой деятельность	Лек	3	2	0
	<b>Раздел 2. Исторические аспекты развития сервиса.</b>	Раздел			
2.1	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах.	Сем зан	3	4	0
2.2	Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.	Сем зан	3	2	0
2.3	Развитие услуг и сервисная деятельность в российском обществе.	Сем зан	3	2	0
	<b>Раздел 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения.</b>	Раздел			

3.1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения.	Лек	3	4	0
3.2	Сфера услуг.	Сем зан	3	2	0
3.3	Сервис – компонент продажи товаров.	Ср	3	12	0
3.4	Специфика услуги как товара.	Сем зан	3	2	0
3.5	Сервис как услуга	Лек	3	2	0
3.6	Ценность услуги.	Сем зан	3	2	0
3.7	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения.	Ср	3	14	0
	<b>Раздел 4. Этика и психология сервисной деятельности.</b>	Раздел			
4.1	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	Лек	3	2	0
4.2	Теория организации обслуживания.	Лек	3	2	0
4.3	Контактная зона.	Сем зан	3	2	0
4.4	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.	Лек	3	2	0
4.5	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	Сем зан	3	2	0
4.6	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.	Лек	3	2	0
4.7	Качество обслуживания и производительность	Сем зан	3	2	0
4.8	Сервис – компонент продажи товаров.	Лек	3	2	0
4.9	Этико-психологические аспекты сервисной деятельности Общероссийские стандарты качества.	Сем зан	3	2	0
4.10	Жизненный цикл услуг.	Сем зан	3	2	0
4.11	Техническое обслуживание и ремонт.	Сем зан	3	2	0
4.12	Имидж фирмы.	Сем зан	3	2	0
4.13	Деловая этика.	Сем зан	3	2	0
4.14	Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференции.	Сем зан	3	2	0
4.15	Стратегические направления и конкурентоспособность.	Сем зан	3	2	0
4.16	Этико-психологические аспекты сервисной деятельности.	Сем зан	3	2	0
4.17	Культура общения работников с клиентами	Ср	3	14	0
4.18	Профессиональное поведение работников	Ср	3	14	0

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры МПППО от 27 марта 2017г. протокол №7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины

### 5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры МПППО от 27 марта 2017г. протокол №7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
--	----------	-----------	------

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Тётушкин В.А. - Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие - Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/64569.html">http://www.iprbookshop.ru/64569.html</a>	1
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>			
	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Лойко О. Т. - Сервисная деятельность: учеб. пособие, рек. УМО - Москва: Академия, 2008.		16
Л2.2	Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И. - Сервисная деятельность. Практикум: учебное пособие - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/45014.html">http://www.iprbookshop.ru/45014.html</a>	1
Л2.3	Руденко Л.Л. - Сервисная деятельность: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57229.html">http://www.iprbookshop.ru/57229.html</a>	1
Л2.4	Назаркина В. А., Стребкова Л. Н. - Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие - Новосибирск: НГТУ, 2015.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415</a>	1
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>			

#### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Мастерская ручной деревообработки, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. 33; 8 ауд.
7.2	Комплекты учебных столов и стульев (18 шт.), классная доска,

#### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками, имеющимися на кафедре