

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«1» сентября 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.18 «Сервисная деятельность»

(ОФО, ЗФО)

Направление подготовки
38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО
Профиль «Коммерция»

Курск 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015 № 1334.

Разработчики:

к.э.н., доцент МЭБИК

(занимаемая должность)

Рюмшин А.В.

(ФИО)



(подпись)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры экономики
Протокол № 1 от «30» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой: к.э.н., профессор МЭБИК Огороков В.М.

(ученая степень, звание, Ф.И.О.)



(подпись)

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины формирование у обучающихся знаний об истории развития сервиса, видах сервисной деятельности, принципах классификации услуг и характеристиках, теории организации обслуживания.

Задачи:

- изучение сервисной политики организации, отражающей специфику деятельности отрасли сферы сервиса;
- выбор форм обслуживания, принципов формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере;
- создание условий для реализации активной деятельности организации по обслуживанию потребителей.

2. Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина Б1.В.18 «Сервисная деятельность» входит в блок Б1 «Вариативная часть» учебного плана. Дисциплина «Сервисная деятельность» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами основной образовательной программы. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении предшествующих дисциплин: «Основы управления организацией торговли». Знания, компетенции, приобретенные при освоении дисциплины «Сервисная деятельность» будут использованы при изучении специальных дисциплин: «Управление качеством в коммерческой деятельности», «Методы стимулирования продаж», «Поведение потребителей».

3. Требования к планируемым результатам освоения дисциплины:

3.1 Обучающийся должен:

Знать:

- методы торгового обслуживания, управление качеством торгового обслуживания,
- критерии и методы оценки качества торгового обслуживания

Уметь:

- оценивать качество торгового обслуживания; разрабатывать и организовывать реализацию стандартов торгового обслуживания.

Владеть:

- навыками коммуникационного взаимодействия с клиентами;
- методами оценки качества торгового обслуживания

3.2 В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

профессиональную компетенцию ПК8 - готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.

3.3. Компетенции и индикаторы (показатели) их достижения

ПК - Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ПК-8	готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	знает основы торгового обслуживания

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения Очная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		5
Контактная работа (всего)	67.6	67.6
В том числе:		
Лекционные занятия	32	32
Практические занятия	32	32
Контактная работа на аттестации	1.6	1.6
Контактная работа на курсовую работу	2	2
Самостоятельная работа	114	114
Часы на контроль	34.4	34.4
ИТОГО:	216	216
з.е.	6	6

Форма обучения Заочная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		7
Контактная работа (всего)	14.6	14.6
В том числе:		
Лекционные занятия	6	6
Практические занятия	6	6
Контактная работа на аттестации	2.6	2.6
Самостоятельная работа	194	194
Часы на контроль	7.4	7.4
ИТОГО:	216	216
з.е.	6	6

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

Форма обучения Очная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катг	Контроль
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	4	4	14		
2	Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	4	4	14		
3	Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	4	4	16		
4	Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	4	4	14		
5	Тема 5. Оценка качества услуг.	4	4	14		
6	Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	4	4	14		
7	Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.	4	4	14		
8	Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса	4	4	14		
	ИТОГО:	32	32	114	1.6	34.4

Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катг	Контроль
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	1		24		
2	Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	1		24		
3	Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	1	1	26		
4	Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	1	1	24		
5	Тема 5. Оценка качества услуг.	1	1	24		
6	Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	1	1	24		
7	Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.		1	24		

8	Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса		1	24		
	ИТОГО:	6	6	194	2.6	7.4

5.2. Содержание разделов/тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Содержание раздела/темы
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	Сервис и его значение в современном обществе. Определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание». Выражение «Услуга как форма, сервис как содержание». Преимущества малые предприятия в сфере сервиса. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Вторичность сферы услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
2	Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	Услуга и ее роль в современной экономике. Понятие услуги. Исторические предпосылки развития сферы услуг. Рост роли услуг в экономике. Основные характеристики услуг. Классификация услуг. Новые виды услуг. Параметры качества услуги. Специфика услуг как товара.
3	Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	Предприятия, учреждения сферы сервиса: особенности организации и функционирования. Классификация предприятий сервиса. Сущностные особенности всех сервисных предприятий. Репутация и имидж предприятия сервиса. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг. Работа с персоналом сферы сервиса. Требования к персоналу сферы сервиса. Культура деятельности персонала. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и потребителей в процессе приобретения услуги.
4	Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в	Стадии личной продажи услуги. Сервисное взаимодействие в процессе

	контактной зоне	предоставления услуги. Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги. Уровень взаимодействия как структурный элемент процесса предоставления услуги. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия. Факторы неудовлетворённости потребителя. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.
5	Тема 5. Оценка качества услуг.	Качество услуги. Техническое и функциональное качество. Услуга с абсолютным качеством. Общество по защите прав потребителя. Модель качества обслуживания.
6	Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	Принципы новой экономики услуг. Внедрение инноваций и новых видов услуг. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Перспективные направления развития сферы сервиса.
7	Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.	Сегментация рынка услуг. Основные принципы и критерии сегментации. Определение целевых рынков в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
8	Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса	Анализ рынка потенциальных потребителей услуг. Стратегия и технологии привлечения клиента. Методы удержания клиентов.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела/темы дисциплины	Формируемые компетенции
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	ПК8
Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	ПК8
Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	ПК8
Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	ПК8
Тема 5. Оценка качества услуг.	ПК8
Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	ПК8

Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.	ПК8
Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса	ПК8

7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине

При изучении курса «Сервисная деятельность» используются различные образовательные технологии, такие как:

Лекционно-практическая-зачетная система

Дает возможность сконцентрировать материал в блоки (разделы/темы) и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся во время текущей и промежуточной аттестации.

При проведении лекции предусмотрено использование аудиовизуальных методов с включением возможностей интернет-формата. Тематика лекционного материала представляет основной теоретический контент курса, в то время как семинарские занятия посвящены преимущественно изучению практики экономического развития. В силу того, что информационная база по практике быстро меняется, акцент сделан на использовании текущей информации. Практическая направленность семинарских занятий усиливается тем фактом, что 50% этих занятий проводится в компьютерном классе с использованием доступа к интернет-ресурсам. На основании самостоятельно подобранных материалов студенты после каждого занятия в интернет-классе пишут аналитическую работу или реферат. Ознакомление с актуальными проблемами развития происходит в интерактивном формате работы с кейсами, дискуссий, в том числе с использованием формата мини-групп, представляющих оппозиционные взгляды, имитирующих работу национальных властных структур. Широко используется такой наглядный метод, как презентации в формате Power Point. В завершение курса проводится деловая ролевая игра. Подобные формы работы по курсу содействуют развитию у студентов навыков аналитической, экспертной и коллегиальной работы, что составляет основу профессиональных навыков. Кроме того, для текущего контроля знаний студентов используется такая традиционная форма, как опрос. Акцент в преподавании делается на интерактивные формы обучения, что обеспечивает долю последних не менее 40% от общего количества.

Проблемное обучение

Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности обучающихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности.

Разноуровневое обучение

У преподавателя появляется возможность помогать «неуспевающему» студенту, при этом уделять внимание остальным обучающимся в группе, реализуется желание «сильных» учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. «Сильные» учащиеся утверждают в своих способностях, «слабые» получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.

Проектные методы обучения

Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности обучающихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению.

Исследовательские методы в обучении

Дают возможность обучающимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при

формировании мировоззрения и для определения индивидуальной траектории развития каждого менеджера.

Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр

Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, компетенций, необходимых в практической деятельности.

Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа)

Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности обучающихся.

Информационно-коммуникационные технологии

Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Система инновационной оценки «портфолио»

Формирование персонифицированного учета достижений обучающегося как инструмента педагогической поддержки социального самоопределения, определения траектории индивидуального развития личности. Использование широкого спектра педагогических технологий дает возможность продуктивно использовать время аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы студента.

8. Методические рекомендации для преподавателей для проведения текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости в рамках дисциплины проводится с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы.

Текущий контроль успеваемости обучающийся проводится по каждой теме учебной дисциплины и включает контроль знаний на аудиторных и внеаудиторных занятиях в ходе выполнения самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме сдачи экзамена.

Экзамен сдается согласно расписанию и служит формой проверки учебных достижений обучающихся по всей программе учебной дисциплины и преследуют цель оценить учебные достижения за академический период. Студент может быть освобожден от экзамена в случае отличного выполнения комплекта оценочных материалов по дисциплине.

9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся

1. Работа над понятиями

1. Знать термин.
2. Выделить главное в понятии.
3. Выучить определение.
4. Уметь использовать понятие в различных формах ответа.

2. Запись лекции

1. Настроиться на запись лекции (состояние внутренней готовности, установка).
2. Соблюдать единый орфографический режим:
 - а) записать дату, тему, план, рекомендованную литературу;
 - б) вести запись с полями;
 - в) выделять главное, существенное (подчеркивая, абзацы, цвет, пометки на полях и т.д.).
3. Запись вести сжато, но без искажения содержания.

4. Выделять основные понятия, определения, схемы, факты, сведения, статистические данные.

3. Работа с источником информации:

1. Познакомиться в целом с содержанием источника информации:

- а) чтение аннотации источника;
- б) чтение вступительной статьи;
- в) просматривание оглавления;
- г) чтение источника с выделением основных проблем и выводов;
- д) работа со словарем с целью выяснения значений понятий.

2. Составить план темы:

- а) выделить логически законченные части;
- б) выделить в них главное, существенное;
- в) сформулировать вопросы или пункты плана;
- г) ставить вопросы по прочитанному.

4. Конспектирование:

1. Определить цель конспектирования.

2. Составить план.

3. Законспектировать источник:

- а) указать автора статьи, ее название, место и год написания, страницы;
- б) составить конспект по следующим формам (по указанию преподавателя или выбору студента): 1. Цитатный план. 2. Тезисный план.

10. Перечень информационных технологий

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее:	
Оборудование:	Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
Программное обеспечение и информационно справочные системы:	ЭБС Znanium; Консультант плюс; WindowsXPProfessional SP3; Windows 7; MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; Антивирус DoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:

- Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>
- Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>
 - Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>

б) дополнительная литература

- Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>
- Сервис в России и за рубежом, 2013, Volume 7, issue 9-М.:РГУТиС,2013.-213 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/463031>
- Сервис и качество жизни; традиции и новации [Сервис Plus, № 4, 2008, стр. -] - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/465720>
- Управление поведением потребителей/ТитоваВ.А., ГлебоваД.Л., ТитоваТ.В. - Новосиб.: НГТУ, 2013. - 387 с.: ISBN 978-5-7782-2323-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/546042>
- Гладких, И. В. Ценовая стратегия компании: ориентация на потребителя [Электронный ресурс] : монография / И. В. Гладких; Высшая школа менеджмента СПбГУ. — СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2013. — 472 с. - ISBN 978-5-9924-0076-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492847>

в) Интернет-ресурсы:

- Научная электронная библиотека (электронные статьи по экономике) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
- Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (электронные статьи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
- Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам (электронные книги) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finbook.biz>.
- <http://www.rsl.ru/> (сайт Российской Государственной библиотеки).
- <http://www.gks.ru>(сайт Г оскомстата РФ).
- <http://www.hrm.ru/>(специализированный сайт для HRменеджеров).
- <http://www.minzdravsoc.ru/>(сайт Министерства труда и социального развития РФ).
- <http://www.chelt.ru>(сайт журнала "Человек и труд").
- <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека.
- <http://www.minfin.ru> Министерство финансов РФ

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа.</p> <p>Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием</p>	<p>№ 001, № 002, № 215, № 309, № 406</p>	<p>Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска.</p> <p>Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флип-чат.</p>
<p>Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий.</p> <p>Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций.</p> <p>Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>№ 403, № 206, № 200, № 202, № 107, № 110, № 207</p>	<p>Учебные рабочие места</p> <ul style="list-style-type: none"> • Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD, • Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб • Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб • Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб • Лицензионное программное обеспечение - Windows XP Professional SP3, Windows 7 • Microsoft Office 2007, 2010 • 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях • Антивирус DoctorWeb • Консультант Плюс • Corel Draw Graphics Suite X4 • Adobe Connect 9 (вебинар)
<p>Помещение для самостоятельной работы</p>	<p>№ 102</p>	<p>столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17" lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb 9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG 1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.</p>
<p>Библиотека</p>	<p>№ 004</p>	<p>Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы</p>
<p>Читальный зал библиотеки</p>	<p>№ 003</p>	<p>Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet</p>
<p>Аудитория для хранения учебного оборудования</p>	<p>№ 111</p>	

