

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
<b>ИТОГО:</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>з.е.</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

### 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
<b>ИТОГО:</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>з.е.</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

## 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	Катт	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		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>114</b>	<b>1.6</b>	<b>34.4</b>

### Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	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		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>194</b>	<b>2.6</b>	<b>7.4</b>

## 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:	
<b>Оборудование:</b>	Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
<b>Программное обеспечение и информационно справочные системы:</b>	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](http://www.dx.doi.org/10.12737/2680). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>
2. 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>
  3. 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](http://www.dx.doi.org/10.12737/23520). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>

б) дополнительная литература

1. 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>
2. 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>
3. Сервис и качество жизни; традиции и новации [Сервис Plus, № 4, 2008, стр. -] - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/465720>
4. 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>
5. 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:

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

**12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>№ аудитории</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
<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"> <li>• Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD,</li> <li>• Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб</li> <li>• Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Лицензионное программное обеспечение - Windows XP Professional SP3, Windows 7</li> <li>• Microsoft Office 2007, 2010</li> <li>• 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях</li> <li>• Антивирус DoctorWeb</li> <li>• Консультант Плюс</li> <li>• Corel Draw Graphics Suite X4</li> <li>• Adobe Connect 9 (вебинар)</li> </ul>
<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>	

