

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Факультет экономики и управления



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский

ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ
(ДО КФУ)

» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 44.03.04 - Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль подготовки: Экономика и управление

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хусаинова С.В.

Рецензент(ы):

Осадчий Э.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Гапсаламов А. Р.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет экономики и управления):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 967019819

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Хусаинова С.В. Кафедра экономики и менеджмента Факультет экономики и управления , SVHusainova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса Организация и планирование деятельности предприятий сервиса является формирование у студентов целостного теоретического представления об организации и развитии сервисной сферы и превращение ее в доминирующую в условиях постиндустриального общества.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел основной профессиональной образовательной программы 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) и относится к дисциплинам по выбору.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью организовывать учебно-исследовательскую работу обучающихся
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью организовывать профессионально-педагогическую деятельность на нормативно-правовой основе
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать профессионально-педагогические ситуации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- содержание ключевых понятий и категорий сервисной деятельности (услуга, сервис, клиент, потребитель, исполнитель, обслуживание, сфера обслуживания, потребность, организация обслуживания, контактная зона, индивидуальные формы обслуживания);
- основные вопросы теории и практики сервисной деятельности;
- историю развития сервисной деятельности в России и зарубежных странах;
- современные тенденции развития сервисной деятельности;
- предпринимательские и организационные формы обслуживания клиентов;
- этапы технологии обслуживания клиентов и принципы их эффективной реализации;
- предприятия, предоставляющие различные виды сервисных услуг;
- направления применения психологии в сервисном обслуживании

2. должен уметь:

- выявлять особенности развития сервисной деятельности в зависимости от различных факторов;
- строить технологические карты обслуживания клиентов;
- применять психологические методы в организации и реализации процесса обслуживания;
- классифицировать услуги сервисной деятельности;
- выявлять особенности развития сервисной деятельности в зависимости от различных факторов.

3. должен владеть:

- знаниями о социальных предпосылках возникновения и развития сервисной деятельности, истории развития сервисной деятельности в России и за рубежом, видах сервисной деятельности и формах обслуживания клиентов;
- навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов.
- применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

владения навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	8		2	2	2	
2.	Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом	8		2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека	8		2	2	2	
4.	Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности	8		2	2	0	
5.	Тема 5. Виды сервисной деятельности	8		2	2	2	
6.	Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика	8		2	2	0	
7.	Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	8		2	2	2	
8.	Тема 8. Теория организации обслуживания	8		2	2	0	
9.	Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	8		2	2	2	
10.	Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению	8		2	2	2	
11.	Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений	8		4	0	2	
12.	Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности	8		4	2	2	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
13.	Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности	8		4	0	2	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Зачет
	Итого			32	22	18	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теория услуг; основные классификации услуг и их характеристики; место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека; философия сервиса. Место сервисной деятельности в структуре социальных отношений.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Античном мире, Западной Европе, Америке и на Востоке. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Дореволюционный этап, сервисная деятельность в советский период, сфера услуг в современной России

практическое занятие (2 часа(ов)):

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Анализ и рассмотрение сервисной деятельности как процесса удовлетворяющего потребности людей Понятие "потребность". Классификация потребностей. Основные теории потребностей. Пирамида потребностей А.Маслоу. Особенности телефонного общения в сервисной деятельности.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Предприятия, оказывающие услуги населению. Классификация услуг

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Вопросы истории развития сервиса в России: сервисная деятельность в обществе планового хозяйствования

Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика обслуживания потребителей. Этапы процесса обслуживания. Особенности работы с разными типами посетителей.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Переход от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению

Тема 5. Виды сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация сервисной деятельности; процессы и формы обслуживания потребителей. Работа с конфликтами в сфере услуг.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Место сервиса в современной маркетинговой деятельности предприятия. Виды сервисной деятельности

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Теория организации обслуживания. Основные варианты организации системы сервиса

Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды сервисной деятельности. Состав и структура сферы услуг. Классификации услуг в российской практике хозяйствования. Характеристика социально-культурной сферы. Комплексная классификация услуг. жизненные циклы услуги

практическое занятие (2 часа(ов)):

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: Предпродажный сервис.

Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Культура сервиса. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этические и эстетические основы сервисной деятельности. Портрет сотрудника сферы услуг

практическое занятие (2 часа(ов)):

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: Сервис во время продаж

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: Послепродажное обслуживание.

Тема 8. Теория организации обслуживания

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса; менеджмент персонала сервисной структуры. Отдел кадров.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.

Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Роль государственных механизмов в развитии сервисной деятельности, а также государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. Нормативно-правовые особенности сферы услуг

практическое занятие (2 часа(ов)):

Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Концепция смешанного обслуживания Э. Мате.

Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Особенности управления сервисным предприятием и его подразделениями; стратегии и тактики маркетинга предприятия, оказывающего услуги населению. Создание нового предприятия сферы услуг.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания. Технологические инновации

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Конкурентная борьба на сервисном рынке посредством дифференциации услуг.

Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Инновации в сфере сервисной деятельности

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Управление снижением затрат в сервисной деятельности

Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями. VIP-обслуживание. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Сервисная политика на ценовом рынке

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Разработка продукции с учетом целей и ограничений сервиса. СППФ как модель потребностей клиента. Определение совокупного предложения полезной функции. Структура СППФ. Стратегические направления развития сервиса в СППФ.

Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технологиях и социально-экономической сфере; особенности внедрения инноваций в сферу услуг; применение системы полученных знаний для эффективной организации деятельности сервисных подразделений в гостиничном бизнесе.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Презентация инновационного предприятия в сфере услуг.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
3.	Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
4.	Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
5.	Тема 5. Виды сервисной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
6.	Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
7.	Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
8.	Тема 8. Теория организации обслуживания	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
9.	Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	2	опрос
11.	Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	4	опрос
12.	Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	6	опрос
13.	Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности	8		Работа с лекционным материалом, подготовка к практическим занятиям	6	опрос
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии ранжированные по формам организации образовательного процесса: чтение лекций; проведение практических занятий; организация самостоятельной работы; организация и проведение консультаций; проведение экзамена; мониторинг результатов образовательной деятельности.

Информационные технологии - использование ЭОР при подготовке к занятиям, обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам, увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения объективного контроля и мониторинга знаний студентов. В системе дистанционного обучения:

материалы лекций, тексты практических работ, вопросы к экзамену, глоссарий, тренажеры, задания для отработки пропущенных занятий, тесты.

Тренинги, Круглый стол, конференции, Дебаты как формы интерактивного обучения направлены на развитие ценностей, установок, мотиваций и компетенций, которые позволяют будущим учителям эффективно решать конкретные педагогические задачи.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Понятие сервисная деятельность. Этимология термина. Циклы индустриального развития и усиление роли сферы услуг в современной экономике. Эволюция понятия товар. Конкуренция по-новому. Определение сервиса. Сервис в современной экономической системе. Законы Энгеля. Возрастание роли непроизводственной сферы. Государственное регулирование в сфере услуг.

Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом

опрос, примерные вопросы:

Сфера услуг и факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности.

Природно-климатический фактор. Национально-демографические факторы. Политические и культурные факторы. Основные тенденции роста сферы услуг. Экономические тенденции. Социально-демографические тенденции. Политико-правовые тенденции. Культурные и ценностные тенденции. Ускорители развития современного рынка. НТР и ее последствия.

Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека

опрос, примерные вопросы:

Определение потребности. Нужды, желания, спрос. Классификация потребностей. Понятие разумной потребности. Ценность, стоимость и потребительское удовлетворение. Виды потребителей по фактическому потреблению данной услуги и по наличию услуги на местности. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Услуга как результат сервисной деятельности. Определение услуги. История понятия услуга. Анализ дефиниций услуги. Сервисная деятельность и сфера услуг. Разновидности услуг и их характеристика. Виды услуг. Классификация услуг. Различные виды классификации. Дифференцирующие признаки. Классификационная модель услуги.

Тема 5. Виды сервисной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Понятия непроизводственная сфера, нематериальная сфера экономики, духовное производство. Развитие сферы услуг в советском обществе. Особенности организации услуг в СССР. Понятие сервис в СССР. Производительный и непроизводительный труд в сервисной деятельности. Развитие сферы услуг в советской экономике. Основные этапы развития и их особенности

Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика

опрос, примерные вопросы:

Проблемы перехода от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Современные концепции предоставления услуг. Маркетинг системы услуг. Системный подход. Функциональный подход. Ситуационный подход.

Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Основные варианты организации системы сервиса. Прямые и косвенные формы организации системы сервиса. Внутренняя организация сервис-центра. Этапы развития службы сервиса. Каналы распределения товаров и услуг. Горизонтальная и вертикальная системы маркетинга. Франчайзинг. Функции каналов распределения. Уровни каналов распределения. Организационные тенденции в сфере сервиса

Тема 8. Теория организации обслуживания

опрос, примерные вопросы:

История понятия сервис. Современное определение сервиса промышленного предприятия. Виды сервиса по времени осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Другие способы классификации сервиса. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса. Фирменный сервис. Экономические причины, обуславливающие организацию сервисной системы.

Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Основные компоненты предпродажного смешанного обслуживания. Возможные виды взаимодействия изготовителя и потребителя на этапе предпродажного обслуживания. Организация работ в рамках фирменного сервиса. Программы обучения клиента. Котировки и предложения. Основные правила составления предложения. Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Обслуживание во время продаж. Демонстрация товара. Дополнительные способы информации. Организация и проведение презентаций

Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению

опрос, примерные вопросы:

Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации услуг. Способы дифференциации услуг. Усиление конкурентной борьбы на рынке услуг. Основные принципы дифференциации услуг. Показатели информации об услугах. Качество услуг. Модель пяти разрывов. Определение спроса на услуги. Группы конкурентов. Анализ конкурентов. Конкурентная карта рынка.

Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений

опрос, примерные вопросы:

Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития экономических отношений. Принципы технического обслуживания. Понятия единое техобслуживание и комплектный контракт. Критерии выбора производителя при покупке товара. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления. Требования к инструкциям различных групп покупателей. Принципы гарантийного обслуживания. Содержание гарантийного обязательства. Подкрепление товаров с помощью послепродажного обслуживания. Жалобы. Способы рассмотрения жалоб и методы работы с клиентом. Исследование удовлетворенности потребителей и способы проведения исследования. Учет потребителей.

Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Э. Мате и концепция смешанного обслуживания. Срок службы и полные эксплуатационные расходы. Стратегическая сегментация смешанного обслуживания. Экономические и организационные решения предложения услуг. Объем и качество услуг, предлагаемых в дополнение к реализуемой продукции. Разработка продукции с учетом целей и ограничений сервиса. СППФ как модель потребностей клиента. Определение совокупного предложения полезной функции. Структура СППФ. Стратегические направления развития сервиса в СППФ.

Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности

опрос, примерные вопросы:

Определение инновации. Инноваторы и имитаторы. Концептуальный репертуар инновации. Основные стратегии завоевания рынка. Сценарии каннибализма. Инновационные стратегии на рынке услуг. Схема взаимодействия основных составляющих в процессе инновации. Основные этапы разработки услуги-новинки. Поиск и отбор идей. Разработка замысла. Анализ рынка и разработка маркетинговой стратегии.

Итоговая форма контроля

зачет (в 8 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

1. Предмет, цели и задачи курса.
2. Основные понятия сервисной деятельности.
3. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.
4. Зарождение и развитие услуг в древнем мире.
5. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
6. Сервисная деятельность в эпоху индустриального и постиндустриального общества.

7. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
8. Понятие потребность.
9. Классификация потребностей.
10. Основные концепции потребностей. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
11. Определение и удовлетворение потребностей.
12. Понятие обслуживание.
13. Специфика обслуживания потребителей.
14. Понятие контактная зона.
15. Понятие услуга.
16. Основные характеристики услуг.
17. Жизненный цикл услуги.
18. Состав и структура сферы услуг.
19. Классификации услуг по функциональной направленности.
20. Комплексная классификация услуг.
21. Общероссийские классификаторы услуг населению.
22. Культура сервиса.
23. Психологические аспекты сервисной деятельности.
24. Этические основы сервисной деятельности.
25. Эстетические основы сервисной деятельности.
26. Формы обслуживания потребителей.
27. Качество услуги в сервисной деятельности.
28. Безопасность услуг практике современного сервиса.
29. Проблемы регулирования СД на федеральном уровне.
30. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.
31. Классификация предприятий, оказывающих услуги населению.
32. Особенности предпринимательства в сфере услуг в России.
33. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
34. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
35. Сервисная деятельность как часть культуры.
36. Понятие инновации в сервисе.
37. Инновационная политика в сфере услуг.
38. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями.
39. VIP-обслуживание.
40. Услуги в Российском дореволюционном обществе.
41. Уровень жизни и сфера обслуживания в советский период.
42. Уровень жизни и сфера обслуживания в постсоветский период.
43. Телефонный имидж компании: деловой телефонный этикет, типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.
44. Восприятие друг друга по телефону: диагностика абонента по темпу речи, тональности голоса и словам, которые используются в разговоре; коммуникативные барьеры в телефонном общении и способы их преодоления.
45. Структура телефонного разговора.
46. Проблемные ситуации в разговоре по телефону.
47. Понятие о жалобе. Причины жалоб.
48. Понятие конфликта, виды конфликтов.
49. Модели развития конфликтов.
50. Способы решения конфликтов.

51. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
52. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
53. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традициям и покою.
54. Закон РФ О защите прав потребителей.
55. Закон РФ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации.
56. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.
57. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
58. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
59. Правила оказания услуг общественного питания.
60. Особенности ресторанного бизнеса.
61. Особенности гостиничного бизнеса.
62. Особенности сервиса в сфере организации отдыха и досуга.
63. Особенности сервиса на пассажирском транспорте.
64. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы.
65. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы.
66. Современный рынок услуг Татарстана: состояние, проблемы, перспективы.
67. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
68. Ведущие компании России и Татарстана в сфере сервиса.

7.1. Основная литература:

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-188-2
<http://znanium.com/bookread2.php?book=178093>
2. 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 <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>
3. 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>
<http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>

7.2. Дополнительная литература:

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415409>
<http://znanium.com/bookread2.php?book=415409>
2. 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://znanium.com/bookread2.php?book=967867>
3. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности 'Социально-культурный сервис и туризм / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=406364>

7.3. Интернет-ресурсы:

- Гапсаламов А.Р., Электронный образовательный ресурс: -
<http://tulpar.kfu.ru/enrol/index.php?id=1072>

Сайт для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

Современные медиа-технологии в образовании и культуре - www.informio.ru/publications/

Электронная библиотека - www.koob.ru

Яндекс поисковая система - www.yandex.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Освоение дисциплины "Теория менеджмента" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian.

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian.

Браузер Mozilla Firefox.

Браузер Google Chrome.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 44.03.04 "Профессиональное обучение (по отраслям)" и профилю подготовки Экономика и управление.

Автор(ы):

Хусаинова С.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Осадчий Э.А. _____

"__" _____ 201__ г.