

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Автомобильное отделение



**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ

\_\_\_\_\_ Н.Д. Ахметов  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Фатихова Л.Э. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), LEFatihova@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные функции управления сервисной деятельностью
- основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов
- основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде

Должен уметь:

- осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
- применять основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- применять основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

Должен владеть:

- навыками реализации функций управления сервисной деятельностью;
- навыками исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- навыками применения основ социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять основные функции управления сервисной деятельностью;
- применять основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- применять методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.10 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 1 курсе в 2 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 32 часа(ов), в том числе лекции - 16 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 16 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 76 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен во 2 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Специфика сервисной деятельности как науки	2	2	0	2	12
2.	Тема 2. Услуга как специфический продукт	2	2	0	2	14
3.	Тема 3. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	2	2	0	2	10
4.	Тема 4. Формирование рынка услуг и его особенности	2	2	0	2	8
5.	Тема 5. Организация обслуживания потребителей услуг	2	2	0	2	10
6.	Тема 6. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	2	2	0	2	6
7.	Тема 7. Предприятия сферы услуг	2	2	0	2	6
8.	Тема 8. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	2	2	0	2	10
	Итого		16	0	16	76

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)****Тема 1. Специфика сервисной деятельности как науки**

Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине. Исторические тенденции развития сервиса в России и за рубежом. Процессы становления сервисного общества в России, проблемы регулирования сервиса.

Факторы, обусловившие специфику развития сервиса в современных условиях.

**Тема 2. Услуга как специфический продукт**

Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличительные особенности услуги от товара. Основные характеристики услуг. Сервис как услуга.

**Тема 3. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса**

Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Классификация и характерные особенности предприятий сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса.

**Тема 4. Формирование рынка услуг и его особенности**

Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса. Конкуренция как фактор роста предприятий сферы сервиса.

**Тема 5. Организация обслуживания потребителей услуг**

Основные элементы организации сервиса. Обслуживание как сервисная система. Методы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса. Информационное и сервисное сопровождение потребителя при совершении покупки. Факторы поведения потребителей, оказывающие воздействие на работу персонала в процессе обслуживания.

**Тема 6. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения**

Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.

**Тема 7. Предприятия сферы услуг**

Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Система маркетинга услуг. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.

### **Тема 8. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности**

Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ О защите прав потребителей. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

#### **6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения**

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 2</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Устный опрос	УК-3 , ОПК-4 , ОПК-2	1. Специфика сервисной деятельности как науки 2. Услуга как специфический продукт 3. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса 4. Формирование рынка услуг и его особенности 5. Организация обслуживания потребителей услуг 6. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения 7. Предприятия сферы услуг 8. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности
2	Тестирование	УК-3 , ОПК-4 , ОПК-2	1. Специфика сервисной деятельности как науки 2. Услуга как специфический продукт 3. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса 4. Формирование рынка услуг и его особенности 5. Организация обслуживания потребителей услуг 6. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения 7. Предприятия сферы услуг

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
3	Лабораторные работы	ОПК-4 , УК-3 , ОПК-2	1. Специфика сервисной деятельности как науки 2. Услуга как специфический продукт 3. Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса 4. Формирование рынка услуг и его особенности 5. Организация обслуживания потребителей услуг 6. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения 7. Предприятия сферы услуг 8. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности
	<b>Экзамен</b>	ОПК-2, ОПК-4, УК-3	

**6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 2</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена превосходная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

**6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Семестр 2**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

1. Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине.
2. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги).
3. Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Сервис как услуга.
4. Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса.
6. Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги.
7. Иерархия потребностей и услуг.
8. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.
9. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.
10. Формы организации обслуживания населения.
11. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.
12. Система маркетинга услуг.
13. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания.
14. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.

15. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.
16. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования.
17. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ О защите прав потребителей. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
18. Правила оформления, приема и выдачи заказа.
19. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
20. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.

## 2. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

1. Сервисная деятельность это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

2. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) уровень развития экономики;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в обществе;
- в) общественные структуры: политические партии.

3. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) жилищно-коммунальные услуги;
- б) научно-исследовательские услуги;
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.

4. К субъектам сервисной деятельности относятся:

- а) потребители;
- б) предприниматели;
- в) предприятия оказывающие услуги;
- г) поставщики.

5. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность и услуга.

6. На выбор потребителя оказывают влияние такие группы факторов как:

- а) социальные и культурные;
- б) психологические и социальные;
- в) личные, культурные и социальные;
- г) культурные, социальные, личные и психологические.

7. Этап процесса разработки услуги, где используют следующие принципы: создание концепции, тестирование концепции, утверждение проекта, обучение персонала это:

- а) стадия испытания;
- б) стадия освоения рынка;
- в) стадия разработки стратегии развития нового продукта;
- г) стадия разработки услуги.

8. Определите последовательность этапов обслуживания клиента:

- а) исполнение услуги, получение оплаты за услугу;
- б) выбор варианта исполнения услуги, изучение потребности, оформление заказа на услугу, исполнение услуги, получение оплаты за услугу ;
- в) изучение потребности, выбор варианта исполнения услуги, оформление заказа на услугу, исполнение услуги, получение оплаты за услугу.

9. Целью сервисной деятельностью является:

- а) удовлетворение потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

10. Когда исполнитель услуги находится в непосредственном физическом контакте с клиентом это:

- а) сжатая контактная зона;



- б) контактная зона в пространственном контакте;
- в) минимальная контактная зона;
- г) изолированная контактная зона.

11. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности работ или услуг это:

- а) диверсификация;
- б) стандартизация;
- в) сертификация.

12. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

- а) нормативное время;
- б) время обслуживания;
- в) ресурсное время.

13. Что подразумевается под понятием "высокое качество" услуг:

- а) превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагал;
- б) удовлетворение потребности потребителя за установленную цену;
- в) удовлетворение ожиданий потребителя за высокую цену.

14. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- а) спрос;
- б) потребность;
- в) мотивация.

15. Несоблюдение стандартов обслуживания в сервисе приводит к риску потери:

- а) репутации;
- б) клиентов;
- в) прибыли;

16. Автосервис в широком смысле - это

- а) обеспечение использования автомобилей
- б) продажа автомобилей, запасных частей
- в) обеспечение условий технической эксплуатации автомобилей
- г) инфраструктура автомобильного транспорта

17. Автосервис в узком понимании слова- это

- а) всё то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего жизненного цикла?
- б) продажа автомобилей, запасных частей, оборудования, материалов
- в) система поддержания и восстановления работоспособности автомобиля в течение всего срока эксплуатации
- г) поддержание и восстановление работоспособности автомобиля

18. Сколько этапов развития автосервиса можно выделить?

- а) 5
- б) 4
- в) 3
- г) 2

19. Какая концепция лежит в основе развития автосервиса в Западной Европе?

- а) концепция управления отношениями с клиентами
- б) концепция заботы об автомобиле
- в) концепция расширенного продукта
- г) концепция заботы о клиенте

20. Номенклатура и группировка СТО включает в себя городские и дорожные станции технического обслуживания мощностью от \_\_\_ до \_\_\_ постов

- а) 20,50
- б) 3,20
- в) 2,50
- г) 5,10

21. Пункт обслуживания автомобилей ? это

- а) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии

- б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- в) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

22. Станция технического обслуживания (СТО)- это

- а) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- б) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- в) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

23. Авторемонтная мастерская- это

- а) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- в) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

24. Пункт обслуживания на автозаправочной станции ? это

- а) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
- б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
- в) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
- г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

25. Какой тип предприятия автосервиса характеризуется наличие производственных мощностей для технического обслуживания и ремонта автомобилей, технических производственных площадей, площадей для хранения запасных частей, бытовых помещений для работников, помещения или рабочего места мастера, площадки для стоянки автомобилей?

- а) станция технического обслуживания
- б) пункт обслуживания на АЗС
- в) авторемонтная мастерская
- г) пункт обслуживания автомобилей

### 3. Лабораторные работы

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Структура и виды сервисной деятельности
5. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
6. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
7. Основы организации сервисной деятельности
8. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
9. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
10. Организация обслуживания потребителей услуг
11. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
12. Основные правила обслуживания населения
13. Качество услуг и обслуживание
14. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
15. Эффективность сервисной деятельности
16. Этика и психология сервисной деятельности

17. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса

18. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем

### **Экзамен**

Вопросы к экзамену:

1. Сервисная деятельность как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Основные термины и понятия по дисциплине.
2. Услуга как специфический продукт.
3. Содержание понятия услуга.
4. Услуга как категория философская и экономическая.
5. Природа услуг.
6. Категории услуг.
7. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги).
8. Отличие услуги от товара.
9. Основные характеристики услуг.
10. Сервис как услуга.
11. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
12. Виды сервисной деятельности.
13. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.
14. Современное понятие сферы сервиса.
15. Виды сервиса.
16. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.).
17. Отраслевая структура сферы сервиса.
18. Рынок услуг.
19. Формирование рынка услуг и его особенности.
20. Факторы, влияющие на формирование услуги.
21. Иерархия потребностей и услуг.
22. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.
23. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
24. Организация обслуживания потребителей услуг.
25. Обслуживание как сервисная система.
26. Система предоставления услуг.
27. Формы организации обслуживания населения.
28. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.
29. Основные подходы к осуществлению сервиса.
30. Сущность понятия сфера услуг. Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
31. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
32. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
33. Основные варианты организации системы сервиса.
34. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисная экономики и др.). Постиндустриальное производство и культура и сервисная деятельность.
35. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.
36. Понятие деловой репутации.
37. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
38. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
39. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
40. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.

### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 2</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	15
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	25
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	3	10
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

## 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями и предоставленных доступов НЧИ КФУ;

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ.

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Национальная платформа открытого образования - <https://www.openedu.ru/>

Национальный открытый университет "ИНТУИТ" - <https://www.intuit.ru/>

Образовательная платформа онлайн-курсов "Coursera" - <https://www.coursera.org>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Контроль конспектирования лекционного материала студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a> .
лабораторные работы	Перед тем как приступить к выполнению лабораторной работы необходимо: ознакомиться с правилами техники безопасности; ознакомиться с теоретической и практической частями, представленных в методическом указании или из литературных источников, дополнительно рекомендованных преподавателем; выполнить практическую часть лабораторной работы; составить отчет по лабораторной работе. После выполнения всех указанных пунктов следует защита лабораторной работы. Работы оформляются в виде отчета. Оформление осуществляется в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman ♦ 14, интервал 1,5. Текст располагают на листе соблюдая следующие поля: верхнее - 1,0 см., нижнее - 1 см., левое - 3,0 см., правое - 1,0 см. Отступ первой строки абзаца (красная строка) 1,27 см. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий лабораторные занятия могут проводиться на следующих платформах и ресурсах: в команде "Microsoft Teams" и иных дистанционных ресурсах.
самостоятельная работа	В рамках самостоятельной работы идет изучение теоретического материала по учебникам и учебным пособиям, а также по конспектам лекций; подготовка к практическим занятиям и лабораторным занятиям, подготовка к экзамену, зачету, курсовой работе. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе 'ZNANIUM.COM', Лань и др. доступ к которым предоставлен обучающимся. Формами контроля выполнения самостоятельной работы являются устный опрос по теоретическому материалу, проверка и защита отчета по результатам выполнения практических и лабораторных работ, подготовка курсовой работы. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий контроль самостоятельной работы может проводиться на следующих платформах и ресурсах: в команде "Microsoft Teams" и иных дистанционных ресурсах.
устный опрос	Устный опрос проводится на лабораторных занятиях, обучающиеся отвечают на вопросы преподавателя. Для подготовки к устному опросу рекомендуется использовать лекционный материал, а также источники основной и дополнительной литературы. Рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. .. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий устный опрос может осуществляться на следующих платформах и ресурсах: в команде "Microsoft Teams" и иных дистанционных ресурсах.

Вид работ	Методические рекомендации
тестирование	<p>Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа. На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. К работе над тестовым заданием следует приступить после изучения рекомендованной литературы и материалов лекций.</p> <p>Проверка тестовых заданий студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на лекциях и практических занятиях в течение семестра. При подготовке к экзамену следует использовать учебную литературу, предназначенную для студентов высших учебных заведений. Следует внимательно вчитываться в формулировку вопроса и уточнить возникшие неясности во время предэкзаменационной консультации. В каждом билете к экзамену содержится 2 вопроса.</p> <p>Экзамен может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".

### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

#### Основная литература:

1. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>. - Текст : электронный.
2. Резник Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>. - Текст : электронный.
3. Генкин Б. М. Человек и его потребности : учебное пособие / Б. М. Генкин. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-348-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010111>. - Текст : электронный.

#### Дополнительная литература:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 248 с. - ISBN 978-5-9765-0119-5. - URL : <http://znanium.com/catalog/product/462797>. - Текст : электронный.
2. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Москва : Дашков и К-, 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>. - Текст : электронный.
3. Таранова И.В. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. - URL : <http://znanium.com/catalog/product/514626>. - Текст : электронный.



**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.