

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Аксенов Сергей Леонидович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.08.2021 09:15

Идентификатор ключа:

159e22ec4edaa8a694913d5c08c0b6671130587da9e1acf845343ffaf5ad101e

автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования

«Региональный финансово-экономический институт»

Кафедра экономики и управления

Утверждаю

Декан экономического факультета

Ю.И. Петренко

«29» мая 2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «СЕРВИС ПРЕДПРИЯТИЯ»

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Направленность: **Управление в организациях и учреждениях**

Квалификация: **Бакалавр**

Факультет **экономический**

Заочная форма обучения



Курс

2020

Рецензенты:

Аксенов С.Л., д.э.н, профессор кафедры экономики и управления


Аксенова Е.С., к.э.н., доцент кафедры экономики и управления

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г., № 7, с учетом направленности «Управление в организациях и учреждениях».

Рабочая программа предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление в организациях и учреждениях».

«29» мая 2020 г.

Составитель:



Петренко Ю.И., к.э.н.,
ст. преподаватель кафедры экономики
и управления

**Лист согласования рабочей программы
дисциплины «Сервис предприятия»**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность: Управление в организациях и учреждениях
Квалификация: Бакалавр

Факультет экономический
Заочная форма обучения

2020/2021 учебный год


Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 8 от «29» мая 2020 г.

Зав. кафедрой _____  С.Л. Аксенов

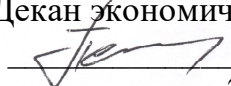
Составитель: _____  Ю.И. Петренко

Согласовано:

Начальник УМУ
_____  О.И. Петренко, «29» мая 2020 г.

Председатель методической комиссии по направленности
_____  С.Л. Аксенов, «29» мая 2020 г.

**Изменения в рабочей программе
дисциплины «Сервис предприятия»
на 2021 – 2022 уч. год**

Утверждаю
Декан экономического факультета
 Ю.И. Петренко
«25» августа 2021 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:


- 1) внесены изменения в содержание самостоятельной работы

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 1 от «25» августа 2021г.

Зав. кафедрой  _____ С.Л. Аксенов

Согласовано:

Начальник УМУ

 _____ О.И. Петренко, «25» августа 2021 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 _____ С.Л. Аксенов, «25» августа 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
1. Цель и задачи изучения дисциплины.....	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы	6
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	7
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	19
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	29
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	30
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.....	32
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	33
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	35
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	36

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Сервис предприятия» является изучение основных тенденций в развитии отечественной и мировой сферы услуг, ознакомление студентов с особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, с перспективами развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

В соответствии с обозначенными целями основными задачами, решаемыми в рамках данного курса, являются:

1. теоретическое освоение основных положений курса «Сервис предприятия»;

2. формирование понимания роли сервиса в человеческой жизнедеятельности;

3. формирование представления о способах приобретения, хранения и передачи социального опыта, основных ценностях культуры;

4. формирование умения оценивать достижения культуры сервиса, самостоятельно анализировать теоретические концепции и взгляды, содействовать становлению профессионального мышления.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

- владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации (ОПК-6);

- способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли (ПК-9);

- умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- структуру сервисной деятельности (З-1);

- основные подходы к исследованию сервиса в XX в. (З-2);

- место и роль сервисной деятельности в экономике России и европейских стран (З-3);

- особенности модернизационных процессов в современном сервисе (З-4);

- специфику процессов глобализации и проблему сохранения этнической культуры в сервисной сфере (З-5).

уметь:

- применять формы и методы воздействия на покупателя с помощью сервиса (У-1);

- разрабатывать процедуры организации сервиса (У-2);
- давать качественную характеристику сервисной политики предприятия (У-3).

владеть:

- понятийно-категориальным аппаратом теории и практики сервиса (В-1);
- инструментарием сервисной политики (В-2).

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Данная учебная дисциплина включена в дисциплины по выбору вариативной части блока 1 ОПОП бакалавриата.

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Сервис предприятия», относятся знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения таких учебных дисциплин, как «Психология общения», «Менеджмент».

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Общая трудоемкость дисциплины при заочной форме обучения – 13 зачетных единиц (468 академических часов).

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	5 курс	Всего
Общая трудоемкость	468	468
Аудиторная работа	4	4
в том числе:		
лекции	2	2
практические занятия	2	2
лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа	455	455
в том числе:		
домашние самостоятельные работы	+	+
домашние контрольные работы	+	+
Промежуточная аттестация (экзамен)	9	9

Тематический план Заочная форма обучения

№ № п./п.	Темы дисциплины	Всего часов в трудо- емкости	Аудиторные занятия (час.)				Сам. рабо- та
			В том числе				
			Всего	Лек.	Прак.	Лабор.	
	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	116	2	2			114
1	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	20					20
2	Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.	20					20
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.	22					22
4	Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.	22					22
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики.	32	2	2			30
	Раздел 2. Изучение потребительского поведения.	70					70
6	Цели, задачи и методы изучения потребительского поведения.	24					24
7	Покупательское поведение индивидуального потребителя, его моделирование.	24					24
8	Направления изучения потребителей.	22					22
	Раздел 3. Взаимодействие производителей и потребителей услуг.	126	2		2		124
9	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.	20					20
10	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	32	2		2		30
11	Современные технологии связей с общественностью.	26					26
12	Коммуникации и общественное мнение.	24					24
13	Средства массовой информации и организация связей с ними.	24					24

	Раздел 4. Культура сервисной деятельности. Качество и безопасность услуг.	62					62
14	Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.	20					20
15	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.	20					20
16	Этика и профессионализм.	22					22
	Раздел 5. Бизнес и промышленность. Организация работы предприятия.	85					85
17	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.	23					23
18	Бизнес и промышленность.	22					22
19	Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.	20					20
20	Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.	20					20
ИТОГО		459	4	2	2		455
Итоговый контроль (экзамен)		9					
Общая трудоемкость		468					

Структура и содержание дисциплины

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах

Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических обществах; зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира; услуги в средневековом обществе Западной Европы.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 1, 7.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-3, 3-5.

2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа

Влияние индустриального производства на сервисную деятельность; сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа; сервисная деятельность в развивающихся странах.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 1, 6, 7.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-2, 3-3, 3-5.

3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России; роль государственных механизмов в развитии услуг; отечественные услуги: от традиционных форм к современным; уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 1, 3, 4, 6, 7.

Интернет-ресурс: 1, 4, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3; У-1, У-2.

4. Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности; подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления»; теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 2, 11, 18.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

5. Сервисная деятельность как составная часть экономики

Экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики; сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

6. Цели, задачи и методы изучения потребительского поведения

Цели и задачи курса. Предмет изучения курса. Методологические основы изучения поведения потребителя. Методы изучения поведения потребителей. Общенаучные методы: системный анализ, комплексный подход, программно-целевое планирование. Аналитико-прогностические методы. Линейное программирование. Теория массового обслуживания, теория связи, теория вероятностей, сетевое планирование, экономико-математическое моделирование, экспертиза, методы экономико-статистических, деловых игр. Функциональный метод. Динамичный метод. Метод фундаментального анализа. Основные понятия курса: потребители, клиенты, предприятия,

потребности (осознанная потребность, статусная потребность). Интересы: объективный интерес, объективный социальный интерес, осознанный интерес, реализуемый интерес. Товар: идеальный товар, запрос. Рынок: рынок продавца, рынок потребителя.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

7. Покупательское поведение индивидуального потребителя, его моделирование

Единица человеческого поведения. Социальный акт. Фазы социального акта: импульс, перцепция, манипуляция и консумация. Типология потребителя. Классификация социального поведения. Формы социального действия. Цели социального действия. Инструментальное действие. Ценностно-ориентированное действие. Игровое действие. Аффективно-социальное действие. Механизм принятия решений как основа классификации действий. Целерациональное социальное действие. Традиционное социальное действие. Иррациональное социальное действие. Классификация социальных действий по содержанию. Формы отступления от удовлетворения потребности. Классификация потребителей по программе VALS. Процесс моделирования поведения конечного потребителя. Этапы процесса. Процесс принятия потребителем решения о покупке. Этапы жизненного цикла и покупательское поведение семьи. Особенности поведения и покупательские привычки.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

8. Направления изучения потребителей

Направления изучения потребителей. Изучение отношения к предприятию. Главные трудности измерения имиджа предприятия. Известность. Типы известности. Опрос потребителей. Атрибуты товара. Исследование мнений потребителя о товаре. Изучение системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов. Изучение намерений и поведения потребителей. Техники постановки вопросов при опросе.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 2, 3, 6, 7, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

9. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов; государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций; сервисная деятельность в структуре социальных отношений; сервисная деятельность как часть культуры.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 2, 3, 6, 7, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

10. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии; интенсификация международного обмена услугами; экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа; особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

11. Современные технологии связей с общественностью

Развитие и становление публич рилейшнз, как в организациях, так и в обществе в целом. Интересы крупного бизнеса начала XX столетия. Определение концепций на основе практики. Задачи PR. Концептуальное разграничение между публич рилейшнз и маркетингом. Составляющие управленческой функции PR. Общественная деятельность. Управление проблемами. Лоббирование. Влияние на общество.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

12. Коммуникации и общественное мнение

Борьба за внимание. Источники информации. Задачи PR — коммуникаций. Распространение информации или коммуникация. Элементы коммуникационной модели. Результаты процесса коммуникаций. Распространение информации и инноваций. Аспекты общественной поддержки. Общественность и ее мнение. Определение общественного мнения. Общественные группы и их типы. Индивидуальные ориентации и совместная ориентация.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

13. Средства массовой информации и организация связей с ними

Современные СМИ. Средства распространения информации. Публикации для организаций. Письма. Вкладыши и приложения. Доска объявлений. Устное слово. Собрания. Устные выступления и «ораторские бюро». Изображение и слово. Видеокассеты, фильмы и презентации с использованием слайдов. Газеты. Телеграфные агентства и синдикаты новостей. Журналы. Радио. Телевидение. Кабельное телевидение. Работа со СМИ.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

14. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности

Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой; особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг; жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности; процесс обслуживания потребителей; формы обслуживания и показатель затрат времени.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-3; В-1, В-2.

15. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса; управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания; культура сервиса; этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 5, 6, 7, 17, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-4, З-5; У-2, У-3.

16. Этика и профессионализм

Профессиональная этика. Работа с доверием. Профессиональные привилегии. Социальная ответственность. Положительные и отрицательные результаты социально ответственных связей с общественностью. Непрерывное образование. Профессиональные организации. Этические кодексы.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 5, 6, 7, 17, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-4, З-5; У-2, У-3.

17. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период

Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России; сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах; индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-4; У-1, У-3.

18. Бизнес и промышленность

PR в условиях конкуренции. Корпоративная социальная ответственность. Корпоративная благотворительность. Финансовые отношения в корпорациях. Отношения с инвесторами. Годовые отчеты. Ежегодное собрание акционеров. Связи с клиентами и «маркетинговый комплекс». Борьба за качество.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-4; У-1, У-3.

19. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия

Особенности общего управления сервисным предприятием; организационная структура сервисного предприятия; производственный менеджмент.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 8, 9, 10, 16, 19.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; У-1, У-2, У-3; В-1, В-2.

20. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии; менеджмент персонала; взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 9, 10, 13, 19.

Интернет-ресурс: 1, 3, 5, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; В-1, В-2.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Тема 1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Проследить дифференциацию занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических обществах;

1.2. Проследить зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира, в средневековом обществе Западной Европы.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 1, 7.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-3, 3-5.

Тема 2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Изучить влияние индустриального производства на сервисную деятельность.

1.2. Проанализировать сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа, в развивающихся странах.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 1, 6, 7.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-2, 3-3, 3-5.

Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Выявить объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.

1.2. Определить роль государственных механизмов в развитии услуг.

1.3. Проследить тенденции развития отечественных услуг: от традиционных форм к современным.

1.4. Сопоставить уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 1, 3, 4, 6, 7.

Интернет-ресурс: 1, 4, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: 3-2, 3-3; У-1, У-2.

Тема 4. Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Выявить и проанализировать методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.

1.2. Выработать подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».

1.3. Рассмотреть теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 2, 11, 18.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Тема 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Изучить экономическую сущность сервисной деятельности.

1.2. Проанализировать сервисную деятельность в структуре хозяйственной практики.

1.3. Рассмотреть сервисную деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Тема 6. Цели, задачи и методы изучения потребительского поведения.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Методологические основы изучения поведения потребителя.

1.2. Методы изучения поведения потребителей.

1.3. Интересы: объективный интерес, объективный социальный интерес, осознанный интерес, реализуемый интерес.

1.4. Товар: идеальный товар, запрос.

1.5. Рынок: рынок продавца, рынок потребителя.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Тема 7. Покупательское поведение индивидуального потребителя, его моделирование

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:
 - 1.1. Классификация социального поведения.
 - 1.2. Механизм принятия решений как основа классификации действий.
 - 1.3. Формы отступления от удовлетворения потребности.
 - 1.4. Этапы жизненного цикла и покупательское поведение семьи.
 - 1.5. Особенности поведения и покупательские привычки.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 3, 4, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1, У-3; В-1.

Тема 8. Направления изучения потребителей

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:
 - 1.1. Изучение отношения к предприятию.
 - 1.2. Исследование мнений потребителя о товаре.
 - 1.3. Изучение системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов.
 - 1.4. Изучение намерений и поведения потребителей.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 2, 3, 6, 7, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

Тема 9. Сервисная деятельность в контексте условий

жизнедеятельности людей.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Выявить зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

1.2. Рассмотреть механизмы государственно-правового регулирования сервисной деятельности и выполнения государством сервисных функций.

1.3. Определить сервисную деятельность в структуре социальных отношений, сервисная деятельность – как часть культуры.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 2, 3, 6, 7, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: 3-3; В-1.

Тема 10. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Выявить изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.

1.2. Идентифицировать интенсификацию международного обмена услугами, экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа; особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: 3-2, 3-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

Тема 11. Современные технологии связей с общественностью.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Концептуальное разграничение между публичными рилейшнз и маркетингом.

1.2. Составляющие управленческой функции PR.

1.3. Влияние на общество.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

Тема 12. Коммуникации и общественное мнение.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Распространение информации или коммуникация.

1.2. Результаты процесса коммуникаций.

1.3. Общественность и ее мнение.

1.4. Общественные группы и их типы.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

Тема 13. Средства массовой информации и организация связей с ними

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Средства распространения информации.

1.2. Видеокассеты, фильмы и презентации с использованием слайдов.

1.3. Работа со СМИ.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 11, 12, 14, 15.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-2; В-1, В-3.

Тема 14. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Рассмотреть сервисную деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.

1.2. Выявить особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.

1.3. Проследить жизненный цикл услуги и учет ее особенностей в предпринимательской деятельности.

1.4. Проанализировать процесс обслуживания потребителей.

1.5. Классифицировать формы обслуживания и показатель затрат времени.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1, У-3; В-1, В-2.

Тема 15. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Выявить проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

1.2. Рассмотреть вопросы управления качеством услуг, контроля стандартов и безопасности обслуживания, культуры сервиса, этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 5, 6, 7, 17, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-4, З-5; У-2, У-3.

Тема 16. Этика и профессионализм

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Работа с доверием.

1.2. Социальная ответственность.

1.3. Положительные и отрицательные результаты социально ответственных связей с общественностью.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 5, 6, 7, 17, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-4, З-5; У-2, У-3.

Тема 17. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Выявить особенности предпринимательства сферы услуг и специфику его размещения на территории России.

1.2. Рассмотреть сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах.

1.3. Идентифицировать индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-4; У-1, У-3.

ТЕМА 18. Бизнес и промышленность

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Корпоративная социальная ответственность.

1.2. Финансовые отношения в корпорациях.

1.3. Связи с клиентами и «маркетинговый комплекс».

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 6, 7, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3, З-4; У-1, У-3.

Тема 19. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Рассмотреть особенности общего управления сервисным предприятием.

1.2. Изучить организационную структуру и особенности производственного менеджмента сервисного предприятия.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 3, 4, 8, 9, 10, 16, 19.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; У-1, У-2, У-3; В-1, В-2.

Тема 20. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.

Содержание самостоятельной работы

1. Изучить следующие теоретические вопросы:

1.1. Рассмотреть целесообразность и эффективность использования основ социального менеджмента на сервисном предприятии.

1.2. Изучить принципы менеджмента персонала и особенности взаимодействия с потребителями услуг как управленческую задачу.

Литература:

Основная – 1.

Дополнительная – 9, 10, 13, 19.

Интернет-ресурс: 1, 3, 5, 7.

Формируемые компетенции: ОПК-4; ОПК-6; ПК-9; ПК-12.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4; В-1, В-2.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

См. Приложение №1 к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Советов, В. М. Основы функционирования систем сервиса : учебное пособие / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 624 с. [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
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). [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]

Дополнительная литература

1. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
3. 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. [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
4. Волк Е.Н. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К°, 2019. — 249 с. [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
5. Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
6. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М,

2019. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). [Электронный ресурс: доступ через <https://znanium.com>]
7. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2017. — 160 с.
 8. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование).
 9. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование).
 10. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование).
 11. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование).
 12. Ставровский М.Е. [и др.] Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование).
 13. Гукова О.Н./ Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н.Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с.
 14. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие — М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 192 с.
 15. Дубровин И. А. Поведение потребителей: Учебное пособие – 4-е изд. – М.: Дашков и К°, 2017. – 310 с.
 16. Кузнецов И.Н. Деловое общение - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.
 17. Меликян О.М. Поведение потребителей – 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. - 280 с.
 18. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека Регионального финансово-экономического института

<http://lib.rfei.ru/>

2. Российская Государственная Библиотека

<http://www.rsl.ru/>

3. Онлайн-овая научная инфраструктура

<http://www.socionet.ru/>

4. Бизнес-словарь

<http://www.businessvoc.ru/>

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам

<http://window.edu.ru/>

6. Портал по проблемам управления

<http://www.e-executive.ru/>

7. Агентство консультаций и деловой информации

<http://www.akdi.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих бакалавру оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Известно, что в структуре учебного плана значительное время отводится на самостоятельное изучение дисциплины. В рабочих программах дисциплин размещается примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного освоения дисциплины бакалавр должен:

1. Прослушать курс лекций по дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях, включая решение задач.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Решить все примерные практические задания, рассчитанные на подготовку к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Повторить все задания, рассматриваемые в течение семестра.
3. Проверить свои знания с помощью тестовых заданий.

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции бакалавр должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Самостоятельная работа бакалавров – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы бакалавра – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы бакалавров по дисциплине является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками решения задач и теоретическим материалом по дисциплине. Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности,

ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике.

В ходе практических занятий бакалавры под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия; 2) письменные ответы на вопросы преподавателя; 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя; 4) заслушивания и обсуждение контрольной работы; 5) решение задач.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит бакалавру в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний бакалаврам рекомендуется изучать дополнительную литературу.

В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Контрольная работа подразумевает знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

При подготовке к итоговому контролю необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача экзамена предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса используется ряд информационных технологий обеспечения дистанционного обучения, включающий, но не исчерпывающийся, технологиями онлайн и оффлайн распространения образовательной информации (почтовая рассылка печатных материалов и бланков тестирования или электронных версий образовательных материалов на физических носителях, либо интерактивный доступ к материалам через интернет, доступ к электронно-библиотечным системам института и сторонних поставщиков), технологиями взаимодействия студентов с преподавателем (видео-лекции и семинары, групповые и индивидуальные консультации через интернет, индивидуальные консультации по телефону), технологиями образовательного контроля (интерактивные онлайн тесты в интернет, оффлайн тесты с использованием персональных печатных бланков).

Для реализации указанных технологий используется набор программного обеспечения и информационных систем, включающий, но не ограничивающийся, следующим списком.

1. операционные системы Microsoft Windows (различных версий);
2. операционная система GNU/Linux;
3. свободный офисный пакет LibreOffice;
4. система управления процессом обучения «Lete e-Learning Suite» (собственная разработка);
5. система интерактивного онлайн тестирования (собственная разработка);
6. система телефонной поддержки и консультаций сотрудниками колл-центра «Центральная служба поддержки» (собственная разработка);
7. система онлайн видео конференций Adobe Connect;
8. электронно-библиотечная система «Знаниум»;
9. интернет-версия справочника «КонсультантПлюс»;
10. приложение для мобильных устройств «КонсультантПлюс: Студент»;
11. иные ИСС.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Аудиторная база (лекционная аудитория, аудитория для проведения практических занятий, виртуальные классные комнаты на портале РФЭИ)

2. Организационно-технические средства и аудиовизуальный фондовый материал, мультимедийное оборудование.

3. Комплекты видеофильмов, аудиокниг, CD-дисков по проблемам дисциплины.

4. Интернет.