



Факультет	Технологий и бизнеса	
Кафедра	Технологии и сервиса	
Направление подготовки	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)	
Направленность (профиль)	«Технология» и «Экономика»	
Организация сервисной деятельности		Б1.В.ДВ.11.2

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»  
(ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л.Н. Толстого»)

УТВЕРЖДЕНА

на заседании Ученого совета университета

протокол № 8 от «31» августа 2017 г.

## Рабочая программа дисциплины «Организация сервисной деятельности»

**Трудоемкость: 3 зачетные единицы**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Форма обучения: очная**

**Год начала подготовки: 2015, 2016, 2017**

Заведующий кафедрой  А. Н. Сергеев

Декан  А. А. Потапов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	5
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	5
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	5
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	5
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
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	10
7.1. Основная литература .....	10
7.2. Дополнительная литература .....	10
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	11
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	12
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	12
12. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	14
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины .....	16

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,  
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК-1 готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов;	<p><b>Выпускник знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологии и средства поиска необходимой информации для решения профессиональных задач;</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач.</li> </ul> <p><b>Владеет и (или) имеет опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– представлениями об организации своей будущей профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p align="center">В соответствии с учебным планом</p>
ДПК-2 способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности	<p><b>Выпускник знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показатели качества оказываемых услуг;</li> <li>– принципы и инструменты организации сервисной деятельности.</li> <li>– основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</li> <li>– теоретические вопросы организационной структуры технической службы предприятий сервиса.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать качество оказываемых услуг;</li> <li>– разрабатывать технологию процесса оказания услуг, в т.ч. с использованием новых технологий в сфере сервиса;</li> <li>– разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;</li> <li>– осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.</li> </ul> <p><b>Владеет и (или) имеет опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками актуализации представлений о современном состоянии сферы обслуживания;</li> <li>– навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений;</li> <li>– навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.</li> </ul>	<p align="center">В соответствии с учебным планом</p>

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА**

Дисциплина «Организация сервисной деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части основной профессиональной образовательной программы.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения	
	очная	заочная
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	108/3	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)</b>	32	
в том числе:		
лекции	8	
лабораторные занятия (включая защиту отчета по лабораторным работам)	22	
КСР	2	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	76	
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям		
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лабораторным занятиям и защите отчета	22	
подготовка учебного проекта	20	
подготовка к контрольной работе	6	
выполнение заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE	22	
подготовка к зачету	6	
Промежуточная аттестация в форме зачета		

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**Очная форма обучения**

Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Другие виды учебных занятий	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Организация обслуживания потребителей	2			5
Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	2			5
Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	2			5
Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	2			5
Тема 5. Процедура государственной регистрации		6		10
Тема 6. Расчет стоимости оборудования		2		9
Тема 7. Внутренняя документация предприятия		8		9
Тема 8. Выбор системы налогообложения		4		9
Тема 9. Анализ бизнес-планов предприятий сервиса		2		7
Подготовка к контрольной работе				6
Контрольная работа			2	
Подготовка к зачету				6
<b>ИТОГО</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>76</b>

**Лекция 1. Организация обслуживания потребителей.** Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.

**Лекция 2. Основы организации деятельности предприятия.** Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Структура предприятия.

**Лекция 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса.** Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.

**Лекция 4. Организация контроля качества услуг и продукции.** Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

**Лабораторная работа № 1.** Процедура государственной регистрации индивидуального предпринимателя.

**Лабораторная работа № 2.** Процедура государственной регистрации хозяйственных обществ.

**Лабораторная работа № 3.** Расчет стоимости оборудования.

**Лабораторная работа № 4.** Внутренняя документация предприятия: штатное расписание, должностные инструкции.

**Лабораторная работа № 5.** Внутренняя документация предприятия: положения, инструкции.

**Лабораторная работа № 6.** Внутренняя документация предприятия: приказы, распоряжения, акты, представления, протоколы, служебные записки, письма.

**Лабораторная работа № 7.** Внутренняя документация предприятия: табель учета рабочего времени.

**Лабораторная работа № 8.** Выбор системы налогообложения.

**Лабораторная работа № 9.** Анализ бизнес-планов предприятий сервиса.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Самостоятельная работа по изучению дисциплины «Организация сервисной деятельности» имеет своей целью закрепить, углубить и расширить теоретические знания и практические умения и навыки, приобретенные студентами на лекциях и лабораторных работах путем самостоятельной работы с учебно-методической литературой и наглядными пособиями.

Контроль текущей успеваемости осуществляется в форме тестирования в том числе и в системе Moodle.

Тематика лабораторных работ и их защита; последовательность выполнения и контроль самостоятельной работы студентов соответствует приведенному в разделе 5 данного документа.

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлен в таблице пункта 1 данного документа. Этапы формирования компетенций определяются учебным планом.

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

Компетенции «готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1)», «способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2)».

Дескриптор компетенций	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– технологии и средства поиска необходимой информации для решения профессиональных задач;</li> <li>– показатели качества оказываемых услуг;</li> <li>– принципы и инструменты разработки услуг;</li> <li>– основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</li> <li>– теоретические вопросы организационной структуры технической службы предприятий сервиса.</li> </ul>	Отметка «зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 41–100.
Умения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач;</li> <li>– анализировать качество оказываемых услуг;</li> <li>– разрабатывать технологию процесса оказания услуг, в т.ч. с использованием новых технологий в сфере сервиса;</li> <li>– разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;</li> <li>– осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.</li> </ul>	Отметка «не зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 0–40
Навыки и (или) опыт деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– представлениями об организации своей будущей профессиональной деятельности;</li> <li>– навыками актуализации представлений о современном состоянии сферы обслуживания;</li> <li>– навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений;</li> <li>– навыками разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.</li> </ul>	

Критерии оценивания компетенций сформированы на основе балльно-рейтинговой системы с помощью комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций (пункты 6.3, 6.4).

## 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

В процессе формирования компетенции «готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1)» и компетенции «способность использовать основы технологической подготовки

в профессиональной деятельности (ДПК-2)» в дисциплине используются практические задания на освоение программного материала изложенные в соответствующих разделах учебно-методических пособий для семинарских занятий. В процессе выполнения лабораторных работ студенты получают опыт применения высокотехнологичного оборудования.

Тематика лабораторных работ представлена в п. 5. Данного документа.

Контроль самостоятельной работы студентов по дисциплине осуществляется на этапе допуска к выполнению лабораторной работы представленных в соответствующих разделах «7. Задания к самостоятельной работе студентов» и «8. Контрольные вопросы» учебно-методических пособий по выполнению лабораторных работ. Как правило при подготовке к выполнению лабораторной работы студентам необходимо изучить теоретический материал, изложенный в теоретической справке лабораторной работы, курсе лекций, основной и дополнительной литературе, познакомиться с изучаемым оборудованием и прикладным программным обеспечением, и ответить на контрольные вопросы.

#### **Контрольные вопросы к зачету**

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.

2. Основы организации обслуживания потребителей.

3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.

4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.

5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.

6. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

7. Структура предприятия сервиса.

8. Типы и методы организации выполнения услуг.

9. Основы организации труда на предприятиях сервиса.

10. Показатели оценки уровня организации основного производства.

11. Понятие и показатели качества услуг и продукции.

12. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.

13. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

14. Государственная регистрация индивидуального предпринимателя, оказывающего услуги населению.

15. Права и обязанности индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги населению, как налогоплательщиков.

16. Государственная регистрация предприятия сервиса в качестве юридического лица.

17. Права и обязанности юридических лиц, осуществляющих сервисную деятельность, налогоплательщиков.

18. Выбор режима налогообложения.

19. Общая система налогообложения для индивидуальных предпринимателей.

20. Общая система налогообложения для юридических лиц.

21. Специальные налоговые режимы.

22. Аспекты оформления распоряжения о переводе денежных средств (платежного поручения).

23. Применение контрольно-кассовой техники.

24. Камеральные налоговые проверки организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих сервисную деятельность.

25. Выездные налоговые проверки организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих сервисную деятельность.

26. Подача возражений на акт проверки и обжалование решений инспекции по итогам проверки.

27. Внесение изменений в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей.

28. Процедура прекращения деятельности индивидуального предпринимателя.

29. Создание и снятие с учета обособленных подразделений юридического лица, осуществляющего сервисную деятельность.

30. Прекращение деятельности юридических лиц.
31. Сущность и функции планирования на предприятии сервиса.
32. Планирование как необходимая функция управления предприятием сервиса.
33. Внутрифирменное планирование на предприятии сервиса: виды и содержание.
34. Оценка качества разрабатываемых планов.
35. Особенности организации плановой работы на предприятии сервиса.
36. Виды и формы планов на предприятии сервиса.
37. Принципы планирования на предприятии сервиса.
38. Методы и средства планирования.
39. Сущность и функции норм и нормативов.
40. Классификация норм и нормативов.
41. Методы и порядок разработки норм и нормативов.
42. Нормы и нормативы использования средств труда.
43. Нормы и нормативы материальных затрат.
44. Нормы и нормативы затрат живого труда.
45. Нормы и нормативы оборотных средств.
46. Сущность стратегического планирования на предприятии сервиса.
47. Методология стратегического планирования на предприятии сервиса.
48. Принципы стратегического планирования на предприятии сервиса.
49. Цели и задачи стратегического планирования.
50. Этапы стратегического планирования.
51. Методы и модели стратегического планирования на предприятии сервиса.
52. Видение и его роль в деятельности и развитии предприятия сервиса.
53. Миссия предприятия сервиса, ее функции и порядок разработки.
54. Классификация целей предприятия сервиса.
55. Стратегия – основной элемент стратегического планирования деятельности предприятия сервиса.
56. Виды стратегий предприятия сервиса.
57. Зарубежный опыт стратегического планирования.
58. Общая характеристика текущего технико-экономического планирования на предприятии сервиса.
59. Содержание, измерители и показатели плана производства и реализации продукции.
60. Планирование производственной программы предприятия сервиса.
61. Планирование производственной мощности предприятия сервиса.
62. Планирование реализации продукции.
63. Задачи и содержание плана материально-технического обеспечения производства предприятия сервиса.
64. Определение потребности в сырье, материалах, комплектующих изделиях и полуфабрикатах.
65. Планирование потребности в оборудовании.
66. Планирование потребности в топливе и энергии.
67. Планирование социального развития предприятия сервиса.
68. Цели, задачи и технология планирования труда и заработной платы на предприятия сервиса.
69. Планирование численности работающих.
70. Планирование фонда заработной платы.
71. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции.
72. Содержание, методы и этапы планирования себестоимости продукции.
73. Планирование себестоимости продукции по технико-экономическим факторам.
74. Составление сметы и свода затрат на производство и реализацию продукции.
75. Расчет плановой прибыли предприятия сервиса и распределение плановой прибыли на предприятии сервиса.
76. Состав и структура финансового плана.



77. План доходов и поступлений и план расходов и отчислений.  
 78. Система бюджетов предприятия.  
 79. Порядок и методика составления инвестиционного плана.  
 80. Оперативно-производственное планирование: содержание, задачи и виды. Системы оперативного планирования и их разновидности.  
 81. Разработка планов производства. Оперативный учет и контроль производства

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

По дисциплине «Организация сервисной деятельности» используется комплекс учебно-методических материалов в печатном и электронном виде, выполняющий обучающую, информационно-справочную и контролирующие функции. В качестве контролирующей функции комплекс используется для текущего и промежуточного контроля успеваемости и полностью обеспечивает возможность самостоятельной работы студента по материалам дисциплины.

Для текущей оценки сформированности теоретических знаний по дисциплине используется письменный опрос на контрольные вопросы по материалам лекций. Оценка теоретических знаний, умений и навыков, сформированных в процессе выполнения лабораторных работ, осуществляется в форме письменного опроса (составная часть отчета по лабораторной работе), выполнения практических заданий и процесса защиты выполненной лабораторной работы. Требования к содержанию отчета по лабораторной работе сформулированы в соответствующем разделе каждой лабораторной работы.

Для всех без исключения дисциплин максимальное число баллов, набранных студентом – 100 баллов. Не подлежит изменению шкала диапазонов итоговой оценки, которая определяется в соответствии с таблицей.

Максимальное количество баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, выбрано на основе экспертной оценки и представлено в таблице:

<b>Форма организации обучения. Наименование темы</b>	<b>Максимальный балл (БРС)</b>
Лекция 1. Организация обслуживания потребителей.	1
Лекция 2. Основы организации деятельности предприятия.	1
Лекция 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса.	1
Лекция 4. Организация контроля качества услуг и продукции.	1
Лабораторная работа № 1. Процедура государственной регистрации индивидуального предпринимателя.	4
Лабораторная работа № 2. Процедура государственной регистрации хозяйственных обществ.	8
Лабораторная работа № 3. Расчет стоимости оборудования.	4
Лабораторная работа № 4. Внутренняя документация предприятия: штатное расписание, должностные инструкции.	4
Лабораторная работа № 5. Внутренняя документация предприятия: положения, инструкции.	4
Лабораторная работа № 6. Внутренняя документация предприятия: приказы, распоряжения, акты, представления, протоколы, служебные записки, письма.	4
Лабораторная работа № 7. Внутренняя документация предприятия: табель учета рабочего времени.	4
Лабораторная работа № 8. Выбор системы налогообложения.	8
Лабораторная работа № 9. Анализ бизнес-планов предприятий сервиса.	4
<b>Контрольная работа</b>	<b>12</b>

<b>Зачет</b>	<b>40</b>
<b>Итого:</b>	<b>100</b>

Сводная таблица учета индивидуальных результатов обучения в процессе освоения дисциплины.

№ п/п	ФИО	Лекции				Лабораторные работы									КСР	Сумма	Зачет	Итого
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
													Максимальный балл БРС					
		1	1	1	1	4	8	4	4	4	4	4	8	4	12	60	40	100
	Дата																	

Знания, умения, навыки и компетенции студентов в процессе обучения по дисциплине оцениваются по системе «Зачтено-Не зачтено». Как правило при этой системе преподавателями используются следующие показатели:

Отметка «Зачтено» выставляется студенту, если он владеет теоретическим материалом, усвоил его основные детали, выполнил все лабораторные работы. При ответе на вопросы могут допускаться незначительные неточности, не искажающие смысл ответа. На дополнительные вопросы даются правильные ответы.

Отметка «Не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. При ответе на вопросы допускает грубые ошибки, на дополнительные вопросы дает неправильные ответы.

Результаты оценивания сформированности знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций фиксируются в БРС дисциплины, итоговый показатель заносится в зачетно-экзаменационную ведомость дисциплины.

Корреляция между стобалльной системой оценивания БРС и оценкой (отметкой) на промежуточной аттестации

БРС	Оценка (отметка) на промежуточной аттестации
81–100	5 (зачтено)
61–80	4 (зачтено)
41–60	3 (зачтено)
0–40	2 (не зачтено)

### 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 7.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, К. С. Дорохина, Н. Н. Сергеев, А. Е. Гвоздев, П. Н. Медведев,

А. В. Сергеева, Д. В. Малий – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 380 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=25940347> (Дата обращения 25.01.2016)

## 7.2. Дополнительная литература

1. Балакина, Ю. Ю. Человек и его потребности (сервисология): учеб. пособие / Ю. Ю. Балакина. – Ростов н/д: Феникс, 2010. – 285 с.

2. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности: Учебное пособие / Л. П. Шиповская. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2009. – 432 с.

3. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Аспект Пресс, 2007. – 319 с.

4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник для студ. вузов / Ж. А. Романович. – 6-е изд., перер. и доп. – М: Изд. Дом «Дашков и К», 2012. – 284 с.

5. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст]: учебник для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КноРус, 2010. – 176 с.

6. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / О. Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.

7. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. – 304 с.

8. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, Н. Н. Сергеев, А. В. Сергеева, П. Н. Медведев, Д. В. Малий. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 358 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=27650981> (Дата обращения 24.03.2017)

9. Человек и его потребности: учебник / под ред. А. Э. Назирова. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2012. – 438 с. – ISBN 978-5-4383-0012-0; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295> (Дата обращения 24.03.2017).

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЭБС «Университетская библиотека online» URL: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) (дата обращения 25.01.2016).

2. ЭБС «Юрайт» URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) (дата обращения 25.01.2016).

3. ЭБС «Лань» URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 25.01.2016).

4. Информационно-правовой портал «Гарант.ру». Режим доступа: <http://www.garant.ru> (дата обращения 25.01.2016).

5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 25.01.2016).

6. Справочно-информационный Интернет-портал «Портал государственных услуг Российской Федерации». Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения 25.01.2016).

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация сервисной деятельности» направлена на формирование у студентов готовности к будущей профессиональной деятельности.

Преподавание дисциплины должно включать в себя следующие образовательные технологии:

1. Организация лекций с использованием презентаций, выполненных с использованием мультимедийных технологий.

2. Обеспечение студентов сопутствующими раздаточными материалами – текстами федеральных и локальных нормативных документов, шаблонами учебно-методической документации с целью активизации работы студентов по усвоению материалов учебного курса.

3. Использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода.

С целью активизации работы студентов по усвоению учебных материалов дисциплины студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами (конспектами лекций, методическими рекомендациями по выполнению лабораторных работ), доступными на кафедре технологии и сервиса и в системе дистанционного обучения университета LMS MOODLE.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Организация сервисной деятельности» информационно-коммуникационные технологии используются как средство выполнения профессиональных задач, а также как вспомогательный инструмент в процессе преподавания дисциплины.

Среда электронного обучения ТГПУ им. Л. Н. Толстого (<http://moodle.tspu.ru>) и электронный учебный курс «Организация сервисной деятельности» для самостоятельной подготовки к выполнению лабораторных работ, лекционным занятиям.

Электронно-библиотечные системы, специализирующиеся на образовательной литературе. Согласно требованиям к условиям реализации программ высшего образования, установленным Федеральными государственными образовательными стандартами, каждый обучающийся в течение всего периода обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам). Доступ к ЭБС в ТГПУ им. Л.Н. Толстого осуществляется с любого компьютера в локальной сети университета без авторизации или по логину и паролю с любого компьютера, подключенного к Интернет:

- ЭБС «Университетская библиотека online» URL: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);
- ЭБС «Юрайт» URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru);
- ЭБС «Лань» URL: <http://e.lanbook.com>.

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные аудитории для проведения занятий представляют собой специальные помещения, оборудованные рабочими местами обучающихся, учебной доской, мультимедийной техникой, предоставляющей возможность использования информационных технологий (представления презентаций, видеодемонстраций и т.д.), демонстрационным столом для использования демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий:

– Аудитория № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS 21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop; LED телевизор Samsung UE50J5500AU; мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW);

– Лекторий № 3, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: учебная доска, мультимедийный проектор, экран, ноутбук (хранятся в уч. корп. № 4, ауд. 106а), сеть с выходом в интернет;

– Аудитория № 91, уч. корпус № 3 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: учебная доска, мультимедийный проектор, экран, ноутбук (хранятся в уч. корп. № 4, ауд. 106а)).

Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся представляют собой специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой, имеющей доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной информационно-образовательной среде ТГПУ им. Л.Н. Толстого, внутривузовскому сетевому окружению:

– Аудитория № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS D 21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop; LED телевизор Samsung UE50J5500AU; мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW);

– Аудитория № 422, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS D 21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop; LED телевизор Samsung UE50J5500AU; мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW);

– Компьютерный класс, аудитория № 325, уч. корп. № 4 ТГПУ им. Л.Н. Толстого (оборудование: программно-аппаратная платформа широкого профиля на базе компьютера HP ProDesk 400 G2.5 SFF i5 4590S/4Gb/1Tb; монитор Philips 227E6LDS D 21.5" Black-Cherry; клавиатура и мышь Logitech MK120 Desktop).

## 12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

**ПК-1** готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов;

**ДПК-2** способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины «Организация сервисной деятельности» студент должен приобрести:

**знания:** технологий и средств поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; показатели качества оказываемых услуг;

принципов и инструментов организации сервисной деятельности.

основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

теоретических вопросов организационной структуры технической службы предприятий сервиса.

**умения:** осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач. – анализировать качество оказываемых услуг; разрабатывать технологию процесса оказания услуг, в т. ч. с использованием новых технологий в сфере сервиса; разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг; осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

**навыки:** актуализации представлений о современном состоянии сферы обслуживания; разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений; разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.

**2. Место дисциплины «Организация сервисной деятельности» в структуре ОПОП.**

Дисциплина «Организация сервисной деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части основной профессиональной образовательной программы.

**3. Объем дисциплины 3 зачетные единицы.**

**4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.**

**5. Разработчики:** к.п.н., доцент кафедры технологии и сервиса Дорохин Ю.С.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

**Разработчик (и)**

<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Учёная степень</b>	<b>Учёное звание</b>	<b>Должность</b>
Дорохин Юрий Сергеевич	канд. пед. наук	доцент	доцент кафедры технологии и сервиса

**13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ****2016-2017 учебный год**

В рабочую программу дисциплины внесены изменения в части обновления состава необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 г.



**2017-2018 учебный год****Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.

3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian – контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.

4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian – Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.

5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional – контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.

6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат – код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия – Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.

8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

**Обновлен состав современных профессиональных баз данных (в том числе международных реферативных баз данных научных изданий) и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.**

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» – регистрационный номер клиента 71-70685-000033.

2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.

3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.

4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.

5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.

6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.

7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.