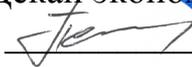


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Аксенов Сергей Леонидович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.05.2020 09:15  
Идентификатор ключа:  
159e22ec4edaa8a694913d5c08c0b6671130587da9e1acf845343ffaf5ad101e

Региональная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Региональный финансово-экономический институт»

Кафедра экономики и управления



Утверждаю  
Декан экономического факультета  
  
Ю.И. Петренко  
« 31 » августа 2018 г.

## Рабочая программа дисциплины

# «СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА»

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**  
Профиль: **Управление человеческими ресурсами**  
Квалификация: **Бакалавр**

Факультет экономический  
Заочная форма обучения



Курск 2018

Рецензенты:

Аксенова Екатерина Сергеевна, к.э.н., доцент кафедры экономики и управления

Орлова Марьяна Евгеньевна, 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, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г., № 7 с учетом профиля «Управление человеческими ресурсами».

Рабочая программа предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление человеческими ресурсами».

«31» августа 2018 г.

Составитель:



Дорофеева Т.В., ст. преподаватель  
кафедры экономики и управления

**Лист согласования рабочей программы  
дисциплины «Сервисная политика»**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: Управление человеческими ресурсами  
Квалификация: Бакалавр

Факультет экономический  
Заочная форма обучения

2018/2019 учебный год

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 1 от «31» августа 2018 г.

Зав. кафедрой  С.Л. Аксенов

Составитель:  Т.В. Дорофеева

**Согласовано:**

Начальник УМУ

 О.И. Петренко, «31» августа 2018 г.

Библиотекарь

 Т.А. Котельникова, «31» августа 2018 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 Е.И. Черников, «31» августа 2018 г.

**Изменения в рабочей программе  
дисциплины «Сервисная политика»  
на 2019 – 2020 уч. год**

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
 Ю.И. Петренко  
«29» августа 2019 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) внесены изменения в список дополнительной литературы

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 1 от «29» августа 2019 г.

Зав. кафедрой  С.Л. Аксенов

**Согласовано:**

Начальник УМУ

  
\_\_\_\_\_ О.И. Петренко, «29» августа 2019 г.

Председатель методической комиссии по профилю

  
\_\_\_\_\_ С.Л. Аксенов, «29» августа 2019 г.

**Изменения в рабочей программе  
дисциплины «Сервисная политика»  
на 2020 – 2021 уч. год**

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
  
Ю.И. Петренко  
«29» мая 2020 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) внесены изменения в перечень вопросов для подготовки к зачету

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

Зав. кафедрой  С.Л. Аксенов

**Согласовано:**

Начальник УМУ

  
О.И. Петренко, «29» мая 2020 г.

Председатель методической комиссии по профилю

  
С.Л. Аксенов, «29» мая 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b> .....	6
<b>1. Цель и задачи изучения дисциплины</b> .....	6
<b>2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы</b> .....	6
<b>3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО</b> .....	7
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	8
<b>4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий</b> .....	8
<b>5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b> .....	16
<b>6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</b> .....	23
<b>7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b> .....	24
<b>8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины</b> .....	27
<b>9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</b> .....	28
<b>10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b> .....	32
<b>11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине</b> .....	33

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1. Цель и задачи изучения дисциплины**

*Целью* изучения дисциплины «Сервисная политика» 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.

*Задачи* изучения дисциплины - помочь студентам:

- понимать и уметь объяснить роль сервиса в человеческой жизнедеятельности, иметь представление о способах приобретения, хранения и передачи социального опыта, основных ценностях культуры;
- уметь 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 и развитие следующих общекультурных и профессиональных *компетенций*:

- владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (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).

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**

Дисциплина включена в дисциплины по выбору вариативной части ОПОП ВО.

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Сервисная политика», относятся знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения таких учебных дисциплин, как «Основы предпринимательства», «История управленческой мысли».

Изучение данной дисциплины является основой для последующего изучения «Менеджмент», «Маркетинг», «Интернет-маркетинг»; компетенции, освоенные в ходе изучения дисциплины, потребуются в ходе прохождения практики.

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

#### Схема распределения учебного времени по видам учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины при заочной форме обучения – 2 зачетные единицы (72 академических часа)

#### Схема распределения учебного времени

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	1 курс	Всего
<b>Общая трудоемкость</b>	72	72
<b>Аудиторная работа</b>	2	2
в том числе:		
лекции		
практические занятия	2	2
<b>Самостоятельная работа</b>	66	66
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	4	4

## Тематический план

Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общ ая труд оем кост ь, час	В том числе аудиторных			Са мо ст оя те ль на я ра бо та	Пр ом еж уо чн ая атт ест ац ия
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
1	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	4				4	
2	Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.	4				4	
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.	4				4	
4	Теоретический анализ сервисной деятельности, проблемы классификации услуг.	6				6	
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики.	6				6	
6	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.	8	2		2	6	
7	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	6				6	
8	Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.	6				6	
9	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.	6				6	
10	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.	6				6	
11	Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.	6				6	
12	Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.	6				6	

	Промежуточная аттестация (зачет)	4					4
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>66</b>	<b>4</b>

## **Структура и содержание дисциплины**

### **Тема 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, 2.

Дополнительная – 1, 7, 20

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3, З-5.

### **Тема 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, 2.

Дополнительная – 1, 5, 7, 20.

Интернет-ресурс: 1, 3, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

### **Тема 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, 2.

Дополнительная – 1, 6, 7, 13, 18, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

#### **Тема 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, 2, 3.

Дополнительная – 1, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 18, 20, 21.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

#### **Тема 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, 2.

Дополнительная – 8, 9, 10, 17.

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. 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, 2.

Дополнительная – 1, 2, 5, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 22.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

## **Тема 7. 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, 2, 3.

Дополнительная – 2, 4, 5, 7, 9, 12, 15, 18, 19, 22.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

## **Тема 8. Адапционно-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, 2, 3.

Дополнительная – 3, 7, 9, 13, 15.

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 9. 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, 2.

Дополнительная – 2, 6, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

### **Тема 10. 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, 2, 3.

Дополнительная – 2, 5, 8, 12, 14, 15, 16, 19, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

### **Тема 11. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.**

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

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 4, 7, 9, 10, 18, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

### **Тема 12. 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, 2, 3.

Дополнительная – 7, 10.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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 работы: Проследить дифференциацию занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических обществах, зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира, в средневековом обществе Западной Европы

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 7, 20

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3, З-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

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

Содержание работы: Изучить влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Проанализировать сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа, в развивающихся странах.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 5, 7, 20.

Интернет-ресурс: 1, 3, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

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

Содержание работы: Выявить объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Определить роль государственных механизмов в развитии услуг. Проследить тенденции развития отечественных услуг: от традиционных форм к современным. Сопоставить

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

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 6, 7, 13, 18, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

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

Содержание работы: Выявить и проанализировать методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Выработать подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Рассмотреть теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 18, 20, 21.

Интернет-ресурс: 1, 2, 4, 5, 6, 8.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, доклад.

#### **Тема 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.**

Содержание работы: Изучить экономическую сущность сервисной деятельности. Проанализировать сервисную деятельность в структуре хозяйственной практики. Рассмотреть сервисную деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 8, 9, 10, 17.

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.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, реферат.

### **Тема 6. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.**

Содержание работы: Выявить зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Рассмотреть механизмы государственно-правового регулирования сервисной деятельности и выполнения государством сервисных функций. Определить сервисную деятельность в структуре социальных отношений, сервисная деятельность – как часть культуры.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 2, 5, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 22.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

Образовательные результаты: З-3; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, коллоквиум.

### **Тема 7. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.**

Содержание работы: Выявить изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Идентифицировать интенсификацию международного обмена услугами, экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа; особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 2, 4, 5, 7, 9, 12, 15, 18, 19, 22.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, ролевые игры, контрольная работа, кейс-измерители.

### **Тема 8. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.**

Содержание работы: Рассмотреть сервисную деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Выявить особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Проследить жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности. Проанализировать процесс обслуживания потребителей. Классифицировать формы обслуживания и показатель затрат времени.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 7, 9, 13, 15.

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.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, эссе, презентация.

### **Тема 9. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.**

Содержание работы: Выявить проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Рассмотреть вопросы управления качеством услуг, контроля стандартов и безопасности обслуживания, культуры сервиса, этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 2, 6, 10, 11.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 8, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, ролевые игры, контрольная работа, кейс-измерители.

### **Тема 10. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.**

Содержание работы: Выявить особенности предпринимательства сферы услуг и специфику его размещения на территории России. Рассмотреть сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах. Идентифицировать индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 2, 5, 8, 12, 14, 15, 16, 19, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 6, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа.

### **Тема 11. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.**

Содержание работы: Рассмотреть особенности общего управления сервисным предприятием. Изучить организационную структуру и особенности производственного менеджмента сервисного предприятия.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 3, 4, 7, 9, 10, 18, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 9.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, презентация.

### **Тема 12. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.**

Содержание работы: Рассмотреть целесообразность и эффективность использования основ социального менеджмента на сервисном предприятии. Изучить принципы менеджмента персонала и особенности взаимодействия с потребителями услуг как управленческую задачу.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 7, 10.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОПК-6; ПК-9.

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

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, тест.

## **Вопросы для самоконтроля по самостоятельно изученным темам**

1. Сервисология и её связи с другими гуманитарными науками.
2. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
3. Предоставление услуги; этапы предоставления услуги.
4. Жизненный цикл услуги.
5. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
6. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
7. Идеальные и реальные услуги.
8. Платные, смешанные и социальные услуги.
9. Государственные и муниципальные платные услуги.
10. Наиболее востребованные в современной России услуги.
11. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху.
12. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.
13. Возникновение и развитие сервиса в России.
14. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
15. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
16. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
17. Формы обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
18. Контактная зона. Её оснащение. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.
19. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
20. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Книга жалоб и предложений.
21. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
22. Виды и исходы конфликтов.
23. Способы устранения конфликтов: использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта.

24. Краткая характеристика наиболее востребованных видов услуг: сфера гостиничных услуг; фитнес-услуги; сфера медицинских услуг (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги.

**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. Организация сервисной деятельности. Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» [Электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 102 с. (эл. ресурс Ibooks.ru)
2. Теория и практика организации сервиса: учебник [Электронный ресурс]; Региональный финансово-экономический инс-т. – Курск, 2015. – 172 с. (эл. ресурс lib.rfei.ru)
3. Теория и практика организации сервиса: практикум [Электронный ресурс]; Региональный финансово-экономический инс-т. – Курск, 2015. – 70 с. (эл. ресурс lib.rfei.ru)

### **Дополнительная литература**

1. Аманжолова Д.А., Горлов В.Н., Багдасарян В.Э. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие – М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2007. – 384 стр.
2. Андрианов Д.Е. Особенности подготовки специалистов информационного направления в сфере сервиса и услуг /Д.Е.Андрианов //Образование в области сервиса и туризма: /Под общей ред. д.и.н. проф. А.А.Федулина, д.с.н. проф. Т.Н. Ананьевой. – М.: , 2008. – 111-112 с.
3. Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса. Учебник. – М.: "Академия", 2008. – 288 с.
4. Бринк И.Ю. Ресурсосбережение и проблемы развития образования в области сервиса /И.Ю. Бринк, Прокопенко Н.Н.//Образование в области сервиса и туризма:/Под общей ред. д.и.н. проф. А.А.Федулина, д.с.н. проф. Т.Н. Ананьевой. – М.: , 2008. – 102-104 с.
5. Горовиц Ж. Сервис-стратегия: управление, ориентированное на потребителя : пер. 2-го англ. изд. – М.: Дело и Сервис, 2007. – 288 с.
6. Давыдова, Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н.Ю. Давыдова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург: ОГУ, 2014. – 102 с.
7. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие / Л.М. Загорская. – Новосибирск: НГТУ, 2013. – 78 с. –

ISBN 978-5-7782-2239-7

8. Каурова О.В., Малолетко А.Н. Особенности управленческого учета в сфере сервиса. Формирование и развитие сферы услуг.//Сервис. – М.: №4 т.2., 2008. – 98 с.
9. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.А. Казакевич. – СПб.: ИЦ "Интермедия", 2014. – 186 с. – ISBN 978-5-4383-0039-7
10. Крутик А.Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. – М.: Академия, 2007. – 224 с.
11. Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. – СПб : ИЦ "Интермедия", 2013. – 160 с. – ISBN 978-5-4383-0038-0
12. Морозов Н.С., Морозова М.А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник. – 4-е изд., стер. – М.: "Академия", 2009. – 288 с.
13. Нестеров А.В. Сервис и услуги: комплексный подход. – М.: ГУ ВШЭ, 2007. – 150 с.
14. Пашковская Т.И. Теоретические основы развития способностей к творческой деятельности у будущих специалистов сервиса /Т.И. Пашковская, Н.М. Савенко //Теоретич. и прикл. проблемы сервиса. №3(28)/, 2008. – 46-49 с.
15. Проблемы практического маркетинга и рекламы в сфере сервиса: Материалы Всерос. научно-практич. конфер., 15 марта, 2007./Под ред. Н.А. Платоновой. – М.: МГУС, 2007. – 230 с.
16. Прокопенко А.К. Повышение ресурса технических систем предприятий сервиса и объектов жилищно-коммунального хозяйства /А.К. Прокопенко //Теоретические и прикладные проблемы сервиса. Гл. ред. А.А. Федюлин, № 1(22)/, 2007. – 59-67 с.
17. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. Уч. пособие. – М.: ЗАО Издательский дом "ПИТЕР", 2008. – 480 с.
18. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашков. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 252 с. – (Учебные издания для бакалавров). – ISBN 978-5-394-02090-2
19. Сучилин В.А. Методы повышения эффективности швейного оборудования предприятий сервиса: Монография/В.А. Сучилин, Г.В.

- Радюхина, Т.Н. Архипова. – М.: МГУС, 2007. – 227 с.
20. Таранова И.В. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: Агрус, 2013. – 296 с. – ISBN 978-5-9596-0863-7
21. Ткалич А.И. Консалтинговый сервис: Учебное пособие. – М: Альфа-М, 2007. – 207 с.
22. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме. Учеб. пособие. – М.: "Академия", 2008. – 416 с.

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

1. Электронная библиотека Регионального финансово-экономического института  
<http://students.rfei.ru/a/students/library.jspx>
2. Бизнес-словарь  
<http://www.businessvoc.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам  
<http://window.edu.ru/>
4. Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»  
<http://unecon.ru/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa>
5. Информационно-коммуникационные технологии в образовании – Федеральный образовательный портал  
<http://www.ict.edu.ru/>
6. AUR административно-управленческий портал бизнес-портал  
<http://www.aup.ru/>
7. ЭСМ – Федеральный образовательный портал Экономика. Социология. Менеджмент  
<http://ecsocman.hse.ru/>
8. Юридическая литература – Федеральный правовой портал  
<http://www.law.edu.ru/>  
Библиотека экономической и управленческой литературы  
<http://eup.ru/>
9. E-college. Обучение. Библиотека электронных учебных курсов  
Интер-активные электронные учебники по учебным дисциплинам социально-экономического профиля  
<http://www.e-college.ru/education/lib/abc.html>
10. eLIBRARY.RU - Научная электронная библиотека - это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 18 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 3200 российских научно-технических журналов, в том числе более 2000 журналов в открытом доступе  
<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

## **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.

Семинарские занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности бакалавров по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине бакалавр выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения бакалавров. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и

объявляет оценки выступавшим бакалаврами. В целях контроля подготовленности бакалавров и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару бакалавры имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем бакалавры вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

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.

Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

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.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентированную на определение качества работы с конспектом лекций, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-экзамена, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний бакалавров.

Предпосылкой эффективности научно-исследовательской деятельности является знание бакалаврами лекционного материала, изучение рекомендуемых учебных пособий и нормативных документов, своевременная и качественная подготовка рефератов для заслушивания и обсуждения их на семинарских занятиях. При подготовке к защите доклада, презентации по итогам научно-исследовательской деятельности бакалаврам предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по данной учебной дисциплине.

Подготовке и участие в ролевых играх является одним из наиболее эффективных способов усвоения студентами предлагаемой в рамках дисциплины информации, отработки и закрепления на практике полученных знаний. Участие в ролевой игре особенно требует внимательного отношения к групповой коммуникации, осознанию и выбору своей роли в группе, чувство ответственности за свой участок коллективной работы и свой вклад в

достижение общей цели. Выработка навыков коллективной работы является одной из ключевых целей в ролевой игре.

При работе с кейсовыми заданиями студент получает возможность отработать и закрепить на практике изученный теоретический материал. При этом кейсовые задания, требуя от студента оценить и проанализировать некую уже имеющуюся проблему, ставят его в роль эксперта и подразумевают максимальную концентрацию творческих и аналитических способностей студента. Таким образом, при работе с кейсовыми заданиями от студента требуется максимальная креативность мышления, способность к самостоятельной и аргументированной оценке.

Задания в тестовой форме предполагают оперативный обзорный анализ усвоения бакалавром основных вопросов изученных тем и проводится, как правило, в завершение обучения. Подготовка к тестовым заданиям предполагает необходимость повторения всего изученного материала по дисциплине.

При подготовке к итоговому контролю необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета 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 «Айбукс»;
- 9) электронно-библиотечная система «Издательства «Лань»;
- 10) интернет-версия справочника «КонсультантПлюс»;
- 11) приложение для мобильных устройств «КонсультантПлюс: Студент»;
- 12) справочная правовая система «Гарант»;
- 13) 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.