



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра технологий, предпринимательства и методик их преподавания



А.В. Семиров

15 июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.09 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**

Направление подготовки **44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)**

Направленность (профиль) подготовки **Автомобильный транспорт**

Квалификация (степень) выпускника - **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Согласована с УМС ПИ ИГУ

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 10 от «15» июня 2021 г.

Протокол № 7 от «9» июня 2021 г.

Председатель _____ М.С. Павлова

Зав. кафедрой _____ Б.В. Гаврилюк

Иркутск 2021 г.

I. Цели и задачи дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является содействие становлению специально-профессиональных компетенций бакалавров профессионального обучения и обеспечение подготовки будущих преподавателей для средних специальных учебных заведений в области организации и технологии предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

- овладеть основными понятиями, определениями и методологическими подходами в области сервисной деятельности для населения;
- изучить широкий спектр теоретических и практических вопросов в обеспечении качества сервисных услуг и маркетинговых стратегий в системе менеджмента сферы услуг;
- вооружить знаниями в области технологий оказания материальных и социально-культурных сервисных услуг населению РФ;
- сформировать базовые знания по организации предприятий сервиса.

II. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к обязательной части программы по направлению подготовки 44.03.04. «Профессиональное обучение». Формирует общекультурные и общепрофессиональные компетенции в программе подготовки бакалавров по профилю «Автомобили и автомобильное хозяйство».

Программа курса построена на основе структурно-логического подхода к определению места изучаемого курса в системе технических дисциплин, с учетом межпредметных связей и выявлением наиболее важных проблем, необходимых для изучения наук естественного цикла. Необходимо рассмотреть основные понятия, определения, методические подходы при рассмотрении стратегии курса. Учебный материал располагается в четырех разделах с выделением тем самостоятельного изучения.

Основополагающим фактором является профессиональная направленность. Отбор материала произведен в соответствии с Государственным стандартом высшего профессионального образования.

Программа строится на принципах:

- **научности** - соответствие содержания образования уровню современной науки;
- **доступности** – соответствие излагаемого материала уровню подготовки студентов;
- **системности** – осознание места изучаемого вопроса в общей системе знаний, его связи со всеми элементами этой системы;
- **целостности** – взаимосвязь между разделами дисциплины;
- **связи теории с практикой**, показывающей важность применения фундаментальных знаний для решения теоретических и прикладных задач.

III. Требования к результатам освоения дисциплины.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
-------------	------------------------	---------------------

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК_{УК2.1} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	<i>Знать:</i> основные понятия, определения методологические подходы в области проблем организации планирования, и технологии предприятия сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать перспективы организации и технологии предприятия сервиса, обобщать новые данные и сведения об организации работы предприятий сервиса, работать с первоисточниками научных знаний в области организации сервисных услуг. <i>Владеть:</i> культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения.
	ИДК_{УК2.2} Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	<i>Знать:</i> основные понятия, определения методологические подходы в области проблем организации планирования, и технологии предприятия сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать перспективы организации и технологии предприятия сервиса, обобщать новые данные и сведения об организации работы предприятий сервиса, работать с первоисточниками научных знаний в области организации сервисных услуг. <i>Владеть:</i> культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения.
ПК-1 Способен осуществлять преподавание по программам учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО	ИДК_{ПК1.1}: Демонстрирует владение содержанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО	<i>Знать:</i> основные понятия, определения, методологические подходы в области технологий сервисной деятельности и обработки материалов; классификацию предприятий бытового обслуживания; комплекс маркетинга в системе менеджмента среды услуг. Методы ценообразования в

		сфере услуг. <i>Уметь:</i> разрабатывать и оценивать критерии качества услуг и обслуживания населения; проводить маркетинговые исследования предприятий бытового обслуживания; применять прогрессивные технологии оказания материальных услуг. <i>Владеть:</i> приемами работы с учебной, научной и справочной литературой; навыками работы с техническими и практическими средствами обучения; формами и методами обслуживания потребителей.
	ИДК ПК1.2: Разрабатывает программно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения, СПО и (или) ДПП	<i>Знать:</i> основные понятия, определения, методологические подходы в области технологий сервисной деятельности и обработки материалов; классификацию предприятий бытового обслуживания; комплекс маркетинга в системе менеджмента среды услуг. Методы ценообразования в сфере услуг. <i>Уметь:</i> разрабатывать и оценивать критерии качества услуг и обслуживания населения; проводить маркетинговые исследования предприятий бытового обслуживания; применять прогрессивные технологии оказания материальных услуг. <i>Владеть:</i> приемами работы с учебной, научной и справочной литературой; навыками работы с техническими и практическими средствами обучения; формами и методами обслуживания потребителей.
ПК-2 Способен осуществлять учебный процесс, соответствующий видам профессиональной деятельности в области автотранспорта	ИДК ПК2.1: Проектирует в учебно-производственной мастерской образовательно-производственную среду	<i>Знать:</i> принципы организации представления услуг; методы оценки результатов представления услуг; технологии оказания материальных сервисных услуг населению РФ; передовые технологии оказания

		материальных и социально-культурных услуг населению РФ; методы оценки результатов предоставления услуг. <i>Уметь:</i> использовать маркетинговые стратегии цен в сфере услуг; применять прогрессивные технологии организации бытового обслуживания; использовать передовые методы организации производства оказания услуг; составлять дизайн-проекты приусадебных территорий; составлять договора на обслуживание в контактной зоне. <i>Владеть:</i> приемами работы с справочной литературой и классификаторами услуг; навыками работы с техническими средствами оказания бытовых услуг; навыками и умениями в производстве материальных сервисных услуг населения РФ.
	ИДК пк2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта	<i>Знать:</i> Концепции маркетинга: продаж, производственная, продуктовая, социально-этическая, управления. Профессиональный уровень персонала. Нормы служебной этики; ключевые этические принципы и нравственные категории для сервисной деятельности. Недопустимые нормы поведения и личностные качества работника сферы услуг. <i>Уметь:</i> использовать передовые методы организации производства оказания материальных услуг. Применять на практике нормы профессионально-служебной этики сервисной деятельности; разрабатывать критерии оценки качества услуг и категории сервисной деятельности; организовать работу в салоне обслуживания потребителей. <i>Владеть:</i> приемами работы с учебной, научной и справочной

		литературой, навыками работы с техническими и практическими средствами обучения; навыками служебного этикета работника сферы обслуживания; умениями разрешения конфликтных ситуаций в сфере предоставления услуг.
--	--	---

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов зачетных единиц Очн	Семестр (-ы)			
		6			
Аудиторные занятия (всего)	36	36			
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции (Лек)/(Электр)	18	18			
Практические занятия (Пр)/ (Электр)					
Лабораторные работы (Лаб)	18	18			
Консультации (Конс)	1	1			
Самостоятельная работа (СР)	63	63			
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен), часы (Контроль)	Зач.	Зач.			
Контроль (КО)	8	8			
Контактная работа, всего (Конт.раб)*	45	45			
Общая трудоемкость: зачетные единицы часы	3	3			
	108	108			

4.2. Содержание учебного материала дисциплины (модуля)

4.3. Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела/темы	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку (при наличии) и трудоемкость (в часах)				Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)	Всего (в часах)
		Лекц	Практ	Лаб.	СРС			

		ии	. занят ия	заня тия				
1.	Раздел 1. Понятие и сущность сервисной деятельности для населения	3		3	15	Опрос	ИДК _{УК2.1} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	21
2.	Тема 1. Общие сведения, предмет, цель, основные положения курса. Место услуг в мировой экономике Тема 2. Формы и методы обслуживания потребителей. Основные правила обслуживания	2 1					ИДК _{УК2.1} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение ИДК _{УК2.2} Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	
3.	Раздел 2. Качество сервисных услуг. Комплекс маркетинга в системе менеджмента сферы услуг.	4		4	16	Тест	ИДК _{ПК1.1} : Демонстрирует владение содержанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО	24
4.	Тема 1. Номенклатура показателей качества, системы контроля	1					ИДК _{ПК1.2} : Разрабатывает	

	качества услуг. Тема 2. Место маркетинга в системе менеджмента сферы услуг. Виды цены на услуги, классификация цен. Тема 3. Этические принципы и нормы профессионально-служебной этики работников сферы обслуживания	2					программно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения, СПО и (или) ДПП	
5.	Раздел 3. Оказание материальных сервисных услуг населению РФ	8		8	16	Собеседование, тест	ИДК ПК2.1: Проектирует в учебно-производственной мастерской образовательной производственную среду ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта	32
6.	Тема 1. Организация ремонта и технического обслуживания транспортных средств. Тема 2. Ремонт и	2					ИДК ПК2.1: Проектирует в учебно-производстве	

	техническое обслуживание бытовых машин, приборов, радиоэлектронной аппаратуры, ремонт часов. Тема 3. Сервисная деятельность по изготовлению, ремонту и реставрации мебели. Тема 4. Организация услуг общественного питания Тема 5. Услуга оптовой и розничной торговли	1 1 2					нной мастерской образовательной производственной среде ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта	
7.	Раздел 4. Организация сервисной деятельности по оказанию социально-культурных услуг населению	3		3	16	Опрос	ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта	22
8.	Тема 1. Организация туристических и экскурсионных услуг Тема 2. Организация гостиничных сервисных услуг	2 1					ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области	

							автотранспорт а	
....	ИТОГО (в часах)	18		18	63			99

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Организация самостоятельной работы проводится по следующим направлениям: изучение отдельных вопросов теоретического материала и конспектирование некоторых тем; подготовка к выполнению практических работ; написание отчета по практической работе; решение расчетных задач; выполнение упражнений; подготовка к коллоквиуму, тестированию, контрольной работе; выполнение индивидуального задания.

№ п/п	Кол-во часов	Наименование разделов и тем	Виды и формы самостоятельной работы
Раздел 1. Понятие и сущность сервисной деятельности для населения			
	8	Тема 1. Общие сведения, предмет, цель, основные положения курса. Место услуг в мировой экономике	Работа над учебным материалом, конспектирование
	7	Тема 2. Формы и методы обслуживания потребителей. Основные правила обслуживания	Подготовка к тестированию, конспектирование
Раздел 2. Качество сервисных услуг. Комплекс маркетинга в системе менеджмента сферы услуг			
	4	Тема 1. Номенклатура показателей качества, системы контроля качества услуг.	Работа над учебным материалом
	6	Тема 2. Место маркетинга в системе менеджмента сферы услуг. Виды цены на услуги, классификация цен.	Подготовка к выполнению практических заданий, конспектирование
	6	Тема 3. Этические принципы и нормы профессионально-служебной этики работников сферы обслуживания	Проектирование и моделирование компонентов профессиональной деятельности, коллоквиум
Раздел 3. Оказание материальных сервисных услуг населению РФ			
	4	Тема 1. Организация ремонта и технического обслуживания транспортных средств	Подготовка к проведению проектных работ
	6	Тема 2. Сервисная деятельность по изготовлению, ремонту и реставрации мебели.	Подготовка к выполнению практических проектных заданий
	6	Тема 3. Организация услуг общественного питания	Подготовка к тестированию
Раздел 4. Организация сервисной деятельности по оказанию социально-культурных			

услуг населению			
	8	Тема 1. Организация туристических и экскурсионных услуг	Изучение теоретических вопросов, конспектирование
	8	Тема 2. Организация гостиничных сервисных услуг	Подготовка к выполнению практических проектных заданий
Итого:	63		

4.5. Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Пядушкина, И.И. Анимация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. И. Пядушкина. - ЭВК. - Иркутск : ИГУ, 2011. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.
2. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса [Электронный ресурс] : учеб. для студ. вузов, обуч. по напр. "Сервис" / Н. В. Корнеев. - ЭВК. - М. : Академия, 2011. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - 20 доступов. - ISBN 978-5-7695-5809-2
3. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. - Москва : Флинта, 2014. - 384 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9765-0803-3

б) дополнительная литература:

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник-4-е Изд.-М.: «Дашков и К», 2008.-268 с. ISBN 978-5-91131-489-7 – 1 экз.
2. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Сервис" / С. Н. Коробкова [и др.] ; Ред. В. К. Романович. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 156 с. ; 21 см. - (Учебное пособие). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-469-00717-0 – 1 экз.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность [Текст] / В. К. Карнаухова. - Ростов н/Д. : МарТ, 2006. - 256 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 5-241-00652-4 – 2 экз.
4. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учеб. пособие / М. В. Виноградова. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2010. - 445 с. - ISBN 978-5-394-00293-9 – 1 экз.
5. Березкина, Т.Е.. Основы маркетинга. Практикум [Текст] : учебное пособие / Т. Е. Березкина. - М. : Высш. шк., 2006. - 192 с. - ISBN 5-06-004488-2 – 5 экз.
6. Аванесова, Галина Алексеевна. Сервисная деятельность [Текст] : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент / Г. А. Аванесова. - Изд. 2-е, испр. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2006. - 320 с. - ISBN 5-7567-0413-2 – 2 экз.
7. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-4457-6 – 1 экз.
8. Секерин В.Д. Основы маркетинга[Текст]: Учеб. пособие для студ. вузов/ В.Д. Секерин.-М.: КноРус, 2012.-232 с.; 21 см. – Библиогр.: с. 230-232.- ISBN 978-5-406-01791-3 – 1 экз.

VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

6.1. Помещения и оборудование

Помещения – учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом ОПОП ВО бакалавриата оснащены оборудованием и

техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО «ИГУ».

Аудитория на 25 человек, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Виброшумомер ВШВ-003 Измеритель "ВЕ-метр АТ-002" Люксметр - яркомер "ТКА-04/3" Радиометр РАТ-2П

Тонометр UA774 автомат. Навигатор Garmin GPSMAP 60CS. Прибор (навигатор) GPS e-Trex Vista. Влагомер; Комплект фолий по курсу "Безопасность жизнедеятельности" (200 фолий); Доска аудиторная 1000*3000мм; стол 13 шт; стул-25 шт

Компьютер Z-Comp Core 2 Duo E7400 (Системный блок в комплекте, Монитор Samsung 743N) – 28 шт; Интерактивная доска SMART Board 690 15150;

Проектор EpsonEMP-410w, 2000lm, 500:1, WXGA (1280x800) 20754

Неограниченный доступ к сети Интернет

6.2. Лицензионное и программное обеспечение

windows 7 (Договор №03-015-16. Подписка №1204045827)

windows 10 (Договор №03-015-16. Подписка №1204045827)

Антивирус Kaspersky (Форус Контракт№04-114-16)

Libre Office (LGPL-3.0, MPL 2.0)

PeaZip (GNU GPL, GNU LGPL)

MS Office2007 (Номер Лицензии Microsoft 43364238)

VLC (L-GPL-2.1+)

Mozilla Firefox (GNU GPL, GNU LGPL)

WinDjView (GNU GPL)

XnView MP (бесплатная для некоммерческого и/или образовательного использования)

Google Chrome (Лицензия компании Google, действующая во всех странах безвозмездно)

Acrobat Reader DC (Условия правообладателя. Условия использования по ссылке:

http://www.wimages.adobe.com/content/dam/acom/en/legal/licensesterns/pdf/PlatformClients_PC_WWEULA-en_US-20150407_1357.pdf

VII. Образовательные технологии.

В образовательном процессе используются активные и интерактивные формы, в том числе дистанционные образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, развивающие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств и формирующие компетенции.

Наименование тем занятий с использованием образовательных технологий

	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Общие сведения, предмет, цель, основные положения курса. Место услуг в	Лекция	Лекция-информация	2

	мировой экономике			
2	Формы и методы обслуживания потребителей. Основные правила обслуживания	Практикум с элементами дискуссии	Построение структурно-логической схемы	2
3	Номенклатура показателей качества, системы контроля качества услуг.	Лекция визуализция	Занятие с использованием презентации результатов исследовательской деятельности	2
4	Место маркетинга в системе менеджмента сферы услуг. Виды цены на услуги, классификация цен.	Лекция визуализция	Занятие с использованием презентации результатов исследовательской деятельности	2
5	Этические принципы и нормы профессионально-служебной этики работников сферы обслуживания	Занятие-практикум	Практикум с элементами дискуссии	2
6	Организация ремонта и технического обслуживания транспортных средств	Информационная лекция с элементами обратной связи	Построение структурно-логической схемы	2
7	Сервисная деятельность по изготовлению, ремонту и реставрации мебели.	Информационная лекция с элементами обратной связи	Построение структурно-логической схемы	2
8	Организация услуг общественного питания	Лекция-информация	Занятие с использованием презентации результатов исследовательской деятельности	2
9	Организация туристических и экскурсионных услуг	Занятие-практикум	Построение структурно-логической схемы, разработка опорного конспекта	2
10	Организация гостиничных сервисных услуг	Проблемная лекция	«Мозговой штурм», тренинговые упражнения	2
Итого часов				20

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

Шифр компетенции	Содержание компетенции	Оценочные средства
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Тест (входной, итоговый), опрос, собеседование, реферат.
ПК-1	Способен осуществлять преподавание по программам учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО	Тест (входной, итоговый), опрос, собеседование, реферат.
ПК-2	Способен осуществлять учебный процесс, соответствующий видам профессиональной деятельности в области автотранспорта	Тест (входной, итоговый), опрос, собеседование, реферат, контрольная работа, ситуационная задача.

Оценочные средства для текущего промежуточного и итогового контроля успеваемости.

Текущий контроль осуществляется в течении всего времени изучения дисциплин, Формы и виды текущего контроля отражены в разделе 4.3. Средства текущего контроля представлены в таблице 8.1 и соответствуют разделу 4.3. Содержание всех занятий (лекционных и лабораторных) и самостоятельная работа обеспечивают возможность формирования компетенции заявленных в программе.

Промежуточный контроль предусматривается по окончании 6 семестра и проводится в виде зачетного занятия:

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета).

Вопросы и задания к зачету

1. Предмет, содержание, цель курса.
2. Понятие и сущность сервисной деятельности. Виды услуг.
3. Место услуг в мировой экономике.
4. Факторы, определяющие роль услуг в XXI веке.
5. Особенности современной услуги. Услуга, как специфический вид товара.
6. Классификаторы, используемые в сфере услуг.
7. Классификации услуг на III группы по трём факторам.
8. Виды и классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
9. Формы и методы обслуживания потребителей.
10. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
11. Основные правила обслуживания потребителей.
12. Качество сервисных услуг. Номенклатура показателей качества услуг.
13. Качество сервисных услуг. Системы контроля качества услуг.
14. Место маркетинга в системе менеджмента сферы услуг.
15. Особенности формирования цен в сфере услуг.
16. Виды цены на услуги, классификация цен на услуги.
17. Состав и структура цены.
18. Маркетинговые стратегии цен в сфере услуг.

19. Методы ценообразования.
20. Этические принципы и нормы профессионально-служебной этики для работников сервисных предприятий.
21. Кодекс профессиональной этики работников сферы обслуживания.
22. Классификация видов услуг.
23. Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств.
24. Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин и приборов, радиоэлектронной аппаратуры.
25. Сервисная деятельность по ремонту мебели.
26. Сервисная деятельность по реставрации мебели.
27. Благоустройство приусадебных территорий и ландшафтный дизайн.
28. Услуги общественного питания: рестораны, бары, кафе с работой в производственных зонах.
29. Услуги общественного питания: столовые, закусочные с работой в производственных зонах.
30. Услуги розничной и оптовой торговли.
31. Туристические и экскурсионные услуги.
32. Гостиничные услуги.
33. Ремонт и изготовление металлохозяйственных изделий , ремонт часов.

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС по направлению 44.03.04
Профессиональное обучение (по отраслям), утверждённого приказом Минобрнауки РФ №
124 от 22.02.2018 г.

Автор программы д.т.н., профессор А.Ю. Чикин

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.