



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

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра технологий, предпринимательства и методик их преподавания



А.В. Семиров

Рабочая программа дисциплины (модуля)

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

Протокол № 6 от «28» марта 2024 г.

Председатель _____ М.С. Павлова

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 4
От «6» марта 2024 г.

Зав. кафедрой _____ Е.В. Роголева

Иркутск 2024 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 (по отраслям)». Формирует общекультурные и общепрофессиональные компетенции в программе подготовки бакалавров по профилю «Автомобильный транспорт».

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	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,

решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		<p>работать с первоисточниками научных знаний в области организации сервисных услуг.</p> <p><i>Владеть:</i> культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения.</p>
	<p>ИДК_{УК2.2} Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>	<p><i>Знать:</i> основные понятия, определения методологические подходы в области проблем организации планирования, и технологии предприятия сервиса.</p> <p><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.</p> <p><i>Владеть:</i> культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения.</p>
<p>ПК-1 Способен осуществлять преподавание по программам учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО</p>	<p>ИДК_{ПК1.1}: Демонстрирует владение содержанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО</p>	<p><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.</p> <p><i>Уметь:</i> разрабатывать и оценивать критерии качества услуг и обслуживания населения; проводить маркетинговые исследования предприятий бытового обслуживания; применять прогрессивные технологии оказания материальных услуг.</p> <p><i>Владеть:</i> приемами работы с учебной, научной и справочной литературой; навыками работы с техническими и практическими средствами обучения; формами и методами обслуживания потребителей.</p>
	<p>ИДК_{ПК1.2}: Разрабатывает программно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения, СПО и (или) ДПП</p>	<p><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.</p> <p><i>Уметь:</i> разрабатывать и оценивать критерии качества услуг и обслуживания населения; проводить маркетинговые исследования</p>

		<p>предприятий бытового обслуживания; применять прогрессивные технологии оказания материальных услуг.</p> <p><i>Владеть:</i> приемами работы с учебной, научной и справочной литературой; навыками работы с техническими и практическими средствами обучения; формами и методами обслуживания потребителей.</p>
<p>ПК-2 Способен осуществлять учебный процесс, соответствующий видам профессиональной деятельности в области автотранспорта</p>	<p>ИДК ПК2.1: Проектирует в учебно-производственной мастерской образовательно-производственную среду</p>	<p><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.</p> <p><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.</p> <p><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.</p>
	<p>ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта</p>	<p><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.</p> <p><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.</p> <p><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</p>

		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)	16	16
Лабораторные работы (Лаб)	-	-
Консультации (Конс)	1	1
Самостоятельная работа (СР)	65	65
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен), часы (Контроль)	Зач.	Зач.
Контроль (КО)	8	8
Контактная работа, всего (Конт.раб)*	43	43
Общая трудоемкость: зачетные единицы	3	3
	часы	108

4.2. Содержание учебного материала дисциплины (модуля)

Наименование разделов и тем	Содержание
Раздел 1. Понятие и сущность сервисной деятельности для населения.	
Тема 1. Общие сведения, предмет, цель, основные положения курса. Место услуг в мировой экономике.	Предмет, объект изучения. Цель курса. Понятие и сущность сервисной деятельности. Услуга: понятие, определения. Виды услуг. Факторы, определяющие новую роль услуг в 21 веке. Услуга, как специфический вид товара. Свойство услуги как товара.
Тема 2. Формы и методы обслуживания потребителей. Основные правила обслуживания.	Цели сервисной деятельности. Виды потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Формы и методы обслуживания потребителей. Обслуживание в стационарных условиях, с выездом на дом, бесконтактное обслуживание, с использованием обменных фондов. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания: оформление договора, сроки исполнения услуги, права и обязанности потребителя.
Раздел 2. Качество сервисных услуг. Комплекс маркетинга в системе менеджмента сферы услуг.	
Тема 1. Номенклатура показателей качества, системы контроля качества услуг.	Качество сервисных услуг, основные определения. Основные группы показателей качества: показатели назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала, социального назначения, эстетического уровня, показатели информативности, экономические показатели. Системы контроля качества услуг.
Тема 2. Место маркетинга в системе менеджмента сферы услуг. Виды цены	Состав и структура цены. Классификация цен на услуги. Методы ценообразования. Виды цен на услуги. Маркетинговые стратегии цен в сфере услуг. Особенности

на услуги, классификация цен.	формирования цен в сфере услуг.
Тема 3. Этические принципы и нормы профессионально-служебной этики работников сферы обслуживания.	Понятие этических принципов работника сервисного предприятия. Ключевые этические принципы и нравственные категории для сервисной деятельности. Понятие профессионально-служебной этики сервисной деятельности. Основные нормы служебной этики работников СО и ИП. Недопустимые нормы поведения и личностные качества работников сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.
Раздел 3. Оказание материальных сервисных услуг населению РФ.	
Тема 1. Организация ремонта и технического обслуживания транспортных средств.	Организация сервисной деятельности по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств. Объекты ремонта, технологический процесс выполнения услуги. Исполнители услуги. Зона обслуживания сервисного предприятия. Состав производственных помещений. Работа с клиентами. Зоны отдыха и ожидания. Порядок расчета с клиентами и гарантийные обязательства.
Тема 2. Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин, приборов, радиоэлектронной аппаратуры, ремонт часов.	Правила приемки изделий в ремонт. Порядок обслуживания потребителей. Состав цехов (участков) сервисных предприятий. Оборудование и технологическая оснастка цехов (участков). Организация рабочих мест. Хранение отремонтированных и принятых в ремонт приборов. Порядок выдачи отремонтированных изделий. Гарантийные сроки их работы.
Тема 3. Сервисная деятельность по изготовлению, ремонту и реставрации мебели.	Организация ремонта мебели на дому потребителя и в стационарных условиях СО. Организация услуг по реставрации мебели. Порядок оценки и производства работ. Консервация и реконструкция мебели. Оборудование для производства работ. Состав цехов производственной зоны предприятия. Сервисная деятельность по организации, изготовлению, ремонту и реставрации мебели. Выдача готовых изделий.
Тема 4. Организация услуг общественного питания.	Классификация ресторанов, баров, кафе, столовых и закусочных. Услуги по изготовлению, организации потребления и реализации кулинарной продукции и кондитерских изделий. Услуги по организации досуга, дополнительные услуги. Персонал организаций общественного питания. Зона обслуживания посетителей, административная и производственная зоны. Технологические помещения, оборудование. Обслуживание посетителей за столиками, стойкой бара.
Тема 5. Услуга оптовой и розничной торговли.	Основные определения в сфере торговли. Основные услуги оптовой торговли, дополнительные услуги. Основные услуги розничной торговли, дополнительные услуги. Реализация товаров в магазинах, киосках, павильонах, передвижной сети, торговыми агентами, почтовой сети, торговых автоматах, интернет - магазинах. Услуги по оказанию помощи клиентам в совершении покупки, послепродажное обслуживание, презентации, дополнительные удобства для покупателей.
Раздел 4. Организация сервисной деятельности по оказанию социально-культурных услуг населению.	

Тема 1. Организация туристических и экскурсионных услуг.	Основные определения в сфере туризма и экскурсий. Классификация туров. Формы туризма в зависимости от транспорта. Направляющая и принимающая стороны, права и обязанности. Внутренний и внешний туризм. Туристический продукт, туристическая услуга. Туроператоры и турагенты. Трансфер. Дополнительные услуги.
Тема 2. Организация гостиничных сервисных услуг.	Типы и виды гостиниц по назначению. Технология гостиничного обслуживания. Персонал гостиниц: требования, обязанности. Жилая зона. Вестибюльные помещения. Служебная зона. Структура жилых номеров, их оборудование. Социально-культурные услуги гостиниц. Услуги питания. Состав и функции служебных помещений.

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)				Оценоч. средства	Формируемые компетенции (индикаторы)	Всего (в часах)
		Лекции	Практик	Лаб.	СРС			
1.	Раздел 1. Понятие и сущность сервисной деятельности для населения	3	2		16	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					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.	4	4		16	Тест	ИДК ПК1.1:	24

	Качество сервисных услуг. Комплекс маркетинга в системе менеджмента сферы услуг.						Демонстрирует владение содержанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в организациях СПО	
4.	Тема 1. Номенклатура показателей качества, системы контроля 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	1 2 1					ИДК ПК1.2: Разрабатывает 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 образовательно-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	2					ИДК ПК2.1: Проектирует в учебно-	

	<p>технического обслуживания транспортных средств.</p> <p>Тема 2. Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин, приборов, радиоэлектронной аппаратуры, ремонт часов.</p> <p>Тема 3. Сервисная деятельность по изготовлению, ремонту и реставрации мебели.</p> <p>Тема 4. Организация услуг общественного питания</p> <p>Тема 5. Услуга оптовой и розничной торговли</p>	2					<p>производственной мастерской</p> <p>образовательно-производственную среду</p> <p>ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта</p>	
7.	Раздел 4. Организация сервисной деятельности по оказанию социально-культурных услуг населению	3	2		8	Опрос	<p>ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта</p>	22
8.	<p>Тема 1. Организация туристических и экскурсионных услуг</p> <p>Тема 2. Организация гостиничных сервисных услуг</p>	2			9		<p>ИДК ПК2.2: Планирует занятия и (или) учебную практику (практическое обучение) соответствующие видам профессиональной деятельности в области автотранспорта</p>	
....	ИТОГО (в часах)	18	16		65			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			
1	8	Тема 1. Общие сведения, предмет, цель, основные положения курса. Место услуг в мировой экономике	Работа над учебным материалом, конспектирование
2	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			
3	4	Тема 1. Номенклатура показателей качества, системы контроля качества услуг.	Работа над учебным материалом
4	6	Тема 2. Место маркетинга в системе менеджмента сферы услуг. Виды цены на услуги, классификация цен.	Подготовка к выполнению практических заданий, конспектирование
5	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			
6	4	Тема 1. Организация ремонта и технического обслуживания транспортных средств	Подготовка к проведению проектных работ
7	6	Тема 2. Сервисная деятельность по изготовлению, ремонту и реставрации мебели.	Подготовка к выполнению практических проектных заданий
8	6	Тема 3. Организация услуг общественного питания	Подготовка к тестированию
Раздел 4. Организация сервисной деятельности по оказанию социально-культурных услуг населению			
9	8	Тема 1. Организация туристических и экскурсионных услуг	Изучение теоретических вопросов, конспектирование
10	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, 6-е изд., перераб. и доп. [Электронный ресурс] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Дашков и К, 2015. - 284 с. : ил. - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-394-01274-7>. - ЭБС "Айбукс". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-01274-7 : Б. ц.
2. 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.
3. Котлер, Филип. Основы маркетинга [Текст] / Ф. Котлер ; общ. ред. : Е. М. Пенькова. - М. : ПРОГРЕСС, 1991. - 736 с. Экземпляров - 7

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 фольг по курсу "Безопасность жизнедеятельности" (200 фольг); Доска аудиторная 1000*3000мм; стол 13 шт; стул-25 шт

Компьютер Z-Comp Core 2 Duo E7400 (Системный блок в комплекте, Монитор Samsung 743N) – 15 шт.

Неограниченный доступ к сети Интернет

6.2. Лицензионное и программное обеспечение

Windows 10 pro; Adobe acrobat reader DC; Audacity; Far; Firefox; Google Chrome; Kaspersky AV; MS Office 2007; Peazip.

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 мировой экономике	Лекция	Лекция-информация	2
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.

Разработчик: д.т.н., профессор Чикин А.Ю. кафедры технологий, предпринимательства и методик их преподавания.

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