

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация об владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.06.2025 16:19:40  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058449c037874004

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_2025

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Основы сервисной деятельности**

направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия  
и организация постпродажного обслуживания**

форма обучения: **очная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль)  
«Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»/

Рабочую программу разработал:

Е.М.Редькина, доцент, канд. культурологии, доцент

\_\_\_\_\_

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** дисциплины «Основы сервисной деятельности» состоит в том, чтобы дать студентам систему знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания, а также об особенностях управления данной сферой

### **Задачи:**

- рассмотреть особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ;
- сформировать представление о структуре сервисной отрасли;
- рассмотреть основы управления сервисной деятельностью предприятия;
- рассмотреть понятие «сервисный продукт» и его составляющие;
- дать представление бакалаврам об особенностях хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности;
- рассмотреть процесс обслуживания клиентов в сервисной организации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Основы сервисной деятельности относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля являются:

**знание:** основ управления сервисной деятельностью предприятия, особенностей определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основных функции управления; структуры сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятия «сервисный продукт» и его составляющих, особенностей хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности.

**умения:** при организации сервисного обслуживания уметь учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью; использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности.

**владение:** навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов; навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ

Содержание дисциплины «Основы сервисной деятельности» служит основой для освоения дисциплин «Планирование текущей деятельности предприятий сервиса», «Экономика сервисного предприятия», «Основы организации производства на предприятиях сервиса», «Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса», «Технологии клиентурных отношений».

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
ПКС-1 Способен осуществлять управление процессами	ПКС-1.2. Определяет цели, задачи, функции и принципы управления	Знать: 31 - Основы управления сервисной деятельностью предприятия, особенности

<p>планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации</p>	<p>процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации</p>	<p>определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления процессами планирования и организации сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: У1 Определять цели и задачи как в целом сервисного предприятия, так и его структурных подразделений, выстраивать эффективную организационную структуру сервисного предприятия, формулировать цели, задачи постпродажного обслуживания и сервиса, а также эффективно управлять процессами обслуживания</p> <p>Владеть: В1. Навыками формулирования целей и задач как всего предприятия сервиса, так и его структурных подразделений, а также процесса оказания услуг и постпродажного сервиса, выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия, эффективного управления предприятием сервиса и процессами обслуживания на предприятии сервиса, использования принципов управления при организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>
<p>ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p>	<p>ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности</p> <p>ПКС-3.2. Применяет механизмы организации и</p>	<p>Знать: 32 Структуру сервисной деятельности и основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность сервисных предприятий, правовые особенности взаимоотношений сервисной организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, содержание закона «О защите прав потребителей»</p> <p>Уметь: У2. Использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом сервисного предприятия, применять знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и организовывать постпродажное обслуживание потребителей и сервис с учетом действующего законодательства</p> <p>Владеть: В2. Навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ, навыками применения норм закона «О защите прав потребителей»</p> <p>Знать: 33 Особенности формирования, организации и</p>

	<p>координации ценовой политики, навыки формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса в процессе осуществления профессиональной деятельности, а также влияние стратегии деятельности предприятия на ценовую политику</p>	<p>координации ценовой политики сервисного предприятия, основные ценовые стратегии сервисного предприятия на рынке</p> <p>Уметь:</p> <p>У3 Формировать, организовывать и координировать ценовую политику сервисного предприятия, гибко использовать ценовые стратегии с учетом экономической ситуации и конкурентного положения компании на рынке</p> <p>Владеть:</p> <p>В3 Навыками формирования цен на продукцию сервисного предприятия с учетом ценовой политики предприятия и внешних факторов</p>
	<p>ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства</p>	<p>Знать:</p> <p>34 Основные этапы обслуживания в сервисном предприятии, особенности организации и координирования деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию, алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания и особенности организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p> <p>Уметь:</p> <p>У4 Организовывать и координировать деятельность по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию, формировать алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания, выстраивать эффективные взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p> <p>Владеть:</p> <p>В4 Навыками формирования и использования алгоритма выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания, подготовки предложений по изменению технологии производства, выстраивания эффективных взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и с потребителями продукции</p>
<p>ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного</p>	<p>ПКС-5.3. Применяет методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов производства, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя</p>	<p>Знать:</p> <p>35 Инструменты анализа рынка услуг, методы выявления неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса, методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, а также методы снижения рисков деятельности сервисной организации</p> <p>Уметь:</p> <p>У5 Использовать инструменты анализа рынка услуг, выявлять неиспользуемые резервы</p>

<p>обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>	<p>из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий</p>	<p>производства, проводить аудит и контроллинг сервисного предприятия, формулировать рекомендации по снижению рисков деятельности сервисной организации Владеть: В5 Навыками использования инструментов анализа рынка услуг, в том числе с применением современных информационных технологий, проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, формулирования рекомендаций по снижению рисков деятельности сервисной организации</p>
<p>ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий</p>	<p>Знать: 36 Методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей, информационные технологии, которые помогают анализировать рынок услуг и постпродажного сервиса Уметь: У6 Находить, анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей Владеть: В6 Навыками поиска, анализа и систематизации информации с помощью современных информационных технологий о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей</p>
	<p>ПКС-7.3. Подготавливает предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса с учетом научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Знать: 37 Научные принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса Уметь: У7 Подготавливать предложения по разработке стратегии развития сервисного предприятия и улучшения качества сервиса и постпродажного обслуживания с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг Владеть: В7 Навыками формулирования предложений по совершенствованию качества обслуживания и развитию сервисного предприятия с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг</p>

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.	Самостоятельная работа,	Контроль, час.	Форма промежуточной
----------------	---------------	--	-------------------------	----------------	---------------------

		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	час.		аттестации
очная	2/3	18	18	-	45	27	Экзамен, КР

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

#### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ	2	2	-	5	9	ПКС-3.1	Работа в малых группах, оценка за работу на занятии, тест
2	2	Нормативно-правовые акты в постпродажном обслуживании и сервисе	2	2	-	10	14	ПКС-3.1	Индивидуальная работа с законом «О защите прав потребителей», работа в группе, оценка за работу на занятии, тест
3	3	Особенности управления сервисным предприятием	2	2	-	5	9	ПКС-1.2 ПКС-3.1 ПКС-5.3	Работа в малых группах, оценка за работу на занятии, тест
4	4	Маркетинговые исследования рынка услуг	2	2	-	5	9	ПКС-5.3 ПКС-7.1	Работа в малых группах, оценка за работу на занятии, тест
5	5	Ценовая политика сервисного предприятия	2	2	-	5	9	ПКС-3.2	Работа в малых группах, оценка за работу на занятии, тест
6	6	Внешние контрагенты по постпродажному обслуживанию и сервису	2	2	-	5	9	ПКС-3.4	Работа в малых группах, оценка за

									работу на занятии, тест
7	7	Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях	4	4	-	5	13	ПКС-1.2. ПКС-3.1 ПКС-3.4 ПКС-5.3 ПКС-7.3	Участие в дискуссии, работа в малых группах, оценка за работу на занятии, тест
8	8	Особенности создания новой услуги	2	2	-	5	9	ПКС-1.2 ПКС-3.1 ПКС-3.2 ПКС-3.4 ПКС-5.3 ПКС-7.1 ПКС-7.3	Работа в малых группах, оценка за работу на занятии, тест
9	Экзамен		-	-	-	27	27	ПКС-1.2 ПКС-3.1 ПКС-3.2 ПКС-3.4 ПКС-5.3 ПКС-7.1 ПКС-7.3	Экзаменационные вопросы
Итого:			18	18		72	108		

### **Заочная форма обучения (ОФО)**

Не реализуется.

### **Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)**

Не реализуется.

#### **5.2. Содержание дисциплины.**

##### **5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).**

Раздел 1. «Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ». Сфера услуг. Структуризация сферы услуг Д.Норта. Классификация услуг по К.Лавлоку. Виды услуг согласно "ОК 034-2014 (КПЕС 2008). Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности" (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 12.02.2020). Сфера услуг как объект государственного регулирования. Необходимость государственного регулирования сферы услуг. Цель государственного регулирования сферы услуг. Методы государственного регулирования сферы услуг: административные и экономические.

Раздел 2. «Нормативно-правовые акты в постпродажном обслуживании и сервисе». Законодательство, регламентирующее развитие сферы услуг. ГК РФ: понятие услуги, правовое регулирование наиболее часто встречающихся договоров в сфере услуг (страхование, перевозки, факторинг, франчайзинг, хранение, банковские услуги и др.). Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020). Отраслевые законы. Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ. Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" от 28.12.2009 N 381-ФЗ. Федеральный закон "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" от 24.07.2007 N 209-ФЗ. Государственные программы по поддержке малого и среднего предпринимательства. Грантовая поддержка предпринимательства. Система ГОСТ в сфере сервиса.

Раздел 3. «Особенности управления сервисным предприятием». Цели и задачи управления сервисным предприятием. Функции управления и их реализация в сервисном предприятии. Принципы управления и их использование в сервисном предприятии. Организационная структура

сервисного предприятия. Аудит и контроллинг сервисного предприятия. Выявление неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса. Снижение рисков на предприятиях сервиса.

Раздел 4. «Маркетинговые исследования рынка услуг» Понятие «рынок услуг», «маркетинговое исследование». Методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей. Особенности и методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг. Инструменты исследования рынка услуг. Оценка составляющих услуги по методу МКОТС. Оценка прибыльности составляющих ассортимента услуг. Сегментирование потребителей услуг. Сегментирование по методу "a priori". Метод "К-сегментирования" ("post hoc" метод). Критериальная оценка перспективных сегментов. Прогнозирование рыночных тенденций.

Раздел 5. «Ценовая политика сервисного предприятия» Понятие «ценовая политика». Процесс разработки ценовой политики. Модель ценообразования в сервисной компании. Схема процесса установления цен на услуги в сетевой сервисной компании. Внешние ценообразующие факторы. Анализ конкурентов и структуры рынка. Этапы восприятия потребителем стоимости услуг при взаимодействии с компанией. Факторы денежно-валютной сферы. Изучение внутренних ценообразующих факторов. Расчет цены предложения. Способы установления цен на услуги. Особенности ценообразования в сетевых сервисных компаниях. Управление ценами.

Раздел 6. «Внешние контрагенты по постпродажному обслуживанию и сервису» Понятие «контрагент». Внешние контрагенты организации. Виды контрагентов в сервисе. Виды взаимодействия с контрагентами. Алгоритм выявления и устранения причин отклонений в эффективном взаимодействии с контрагентами. Проверка контрагента для бизнеса.

Раздел 7. «Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях». Процесс обслуживания клиентов. Организация и координация деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию. Алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания. Условия возникновения конфликтов. Правила разрешения конфликтов на предприятиях сервиса. Культура сервиса.

Раздел 8. «Особенности создания новой услуги». Категории новой продукции. Причины создания новых услуг. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки новой услуги.

## 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	2	Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ
2	2	2	Нормативно-правовые акты в постпродажном обслуживании и сервисе
3	3	2	Особенности управления сервисным предприятием
4	4	2	Маркетинговые исследования рынка услуг
5	5	2	Ценовая политика сервисного предприятия
6	6	2	Внешние контрагенты по постпродажному обслуживанию и сервису
7	7	4	Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях
8	8	2	Особенности создания новой услуги
Итого:		18	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ОФО	
1	1	2	Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ
2	2	2	Нормативно-правовые акты в постпродажном обслуживании и сервисе
3	3	2	Особенности управления сервисным предприятием
4	4	2	Маркетинговые исследования рынка услуг
5	5	2	Ценовая политика сервисного предприятия
6	6	2	Внешние контрагенты по постпродажному обслуживанию и сервису
7	7	4	Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях
8	8	2	Особенности создания новой услуги
Итого:		18	

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	5	Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ	Подготовка к работе в малых группах
2	2	10	Нормативно-правовые акты в постпродажном обслуживании и сервисе	Индивидуальная работа с законом «О защите прав потребителей», работа в группе, оценка за работу на занятии
3	3	5	Особенности управления сервисным предприятием	Подготовка к работе в малых группах
4	4	5	Маркетинговые исследования рынка услуг	Подготовка к работе в малых группах
5	5	5	Ценовая политика сервисного предприятия	Подготовка к работе в малых группах
6	6	5	Внешние контрагенты по постпродажному обслуживанию и сервису	Подготовка к работе в малых группах
7	7	5	Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях	Подготовка к участию в дискуссии, работе в малых группах.
8	8	5	Особенности создания новой услуги	Подготовка к работе в малых группах
9	1-4	27		Подготовка к экзамену
Итого:		72		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия));
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

## **6. Тематика курсовых работ/проектов**

1. Специфика процесса оказания услуг на предприятии...
2. Особенности работы с претензиями и жалобами потребителей услуг.
3. Проблемы качества обслуживания на предприятиях сервиса
4. Программы повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса
5. Особенности продвижения услуг предприятий сервиса
6. Организация продаж услуг предприятий сервиса в сети Интернет
7. Проблемы снижения рисков на предприятиях сервиса и их решение
8. Проблемы организации постпродажного сервиса и способы их решения
9. Особенности проведения маркетинговых исследований на рынке услуг
10. Анализ требований горожан и гостей города к сервисным предприятиям Тюмени (с учетом демографических характеристик)
11. Проблемы и перспективы развития сервисных предприятий в Тюмени.
12. Организация процесса обратной связи с потребителями услуг.
13. Проблемы развития сферы услуг в РФ.
14. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
15. Анализ особенностей оформления контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности.
16. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
17. Индивидуальное обслуживание как фактор повышения эффективности работы предприятия сферы обслуживания
18. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
19. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.
20. Нравственные аспекты проблемы защиты информации в сервисе.
21. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания
22. Интерактивность предприятий сервиса как условие развития сервис-индустриальной экономики
23. Логистический сервис и его виды
24. Сервис как конкурентное преимущество
25. Сервис в условиях кастомизированного потребления
26. Система ценностей в сервисе и ее трансформация
27. Инвестиционная привлекательность предприятий сервиса
28. Вендинговый бизнес и сервис услуг
29. Принципы этики в сфере сервиса
30. Зависимость характера сервисных услуг от ценностных ориентиров и культуры народа
31. Инструментарий совершенствования управления в сфере услуг
32. Проблемы аудита и контроллинга сервисного предприятия
33. Особенности ценообразования на рынке услуг
34. Особенности работы с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису

## **7. Контрольные работы**

Учебным планом не предусмотрены.

## **8. Оценка результатов освоения дисциплины/модуля**

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
<b>1 текущая аттестация</b>		
1	Тестирование	10
2	Работа на занятии и выполнение практических заданий	20
	<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>	<b>30</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
1	Тестирование	5
2	Работа на занятии и выполнение практических заданий	25
	<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>	<b>30</b>
<b>3 текущая аттестация</b>		
1	Тестирование	5
2	Работа на занятии и выполнение практических заданий	35
	<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию</b>	<b>40</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ [www.urait.ru](http://www.urait.ru)
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Основы сервисной деятельности	<p>Лекционные занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p> <p>Практические занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p>	<p>625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70</p> <p>625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70</p>

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

## 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и

слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

**Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания**

Дисциплина: Основы сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-1	ПКС-1.2. Определяет цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	Знать: 31. Основы управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления процессами планирования и организации сервисной деятельности.	Не знает основы управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления.	Демонстрирует знание отдельных аспектов управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления.	Демонстрирует достаточные знания основ управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления.	Демонстрирует исчерпывающие знания основ управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления.
		Уметь: У1. Определять цели и задачи как в целом сервисного предприятия, так и его структурных подразделений, выстраивать эффективную организационную структуру сервисного предприятия; формулировать цели, задачи постпродажного обслуживания и сервиса, а также эффективно управлять процессами обслуживания; применять на практике принципы управления, сформулированные теоретиками менеджмента	Не умеет определять цели и задачи как в целом сервисного предприятия, так и его структурных подразделений; выстраивать эффективную организационную структуру сервисного предприятия; формулировать цели, задачи постпродажного обслуживания и сервиса, а также эффективно управлять процессами обслуживания; применять на практике принципы управления, сформулированные теоретиками менеджмента	Умеет использовать отдельные знания в вопросах определения целей и задач как в целом сервисного предприятия, так и его структурных подразделений; выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; формулирования целей, задач постпродажного обслуживания и сервиса, а также эффективного управления процессами обслуживания; применения на практике принципов управления, сформулированных теоретиками менеджмента	Хорошо умеет использовать знания в вопросах определения целей и задач как в целом сервисного предприятия, так и его структурных подразделений; выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; формулирования целей, задач постпродажного обслуживания и сервиса, а также эффективного управления процессами обслуживания; применения на практике принципов управления, сформулированных теоретиками менеджмента	В совершенстве умеет использовать знания в вопросах определения целей и задач как в целом сервисного предприятия, так и его структурных подразделений; выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; формулирования целей, задач постпродажного обслуживания и сервиса, а также эффективного управления процессами обслуживания; применения на практике принципов управления, сформулированных теоретиками менеджмента

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		<p>Владеть:</p> <p>В1. Навыками формулирования целей и задач как всего предприятия сервиса, так и его структурных подразделений, а также процесса оказания услуг и постпродажного сервиса, выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия, эффективного управления предприятием сервиса и процессами обслуживания на предприятии сервиса, использования принципов управления при организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Не владеет навыками формулирования целей и задач как всего предприятия сервиса, так и его структурных подразделений, а также процесса оказания услуг и постпродажного сервиса; навыками выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; навыками эффективного управления предприятием сервиса; навыками эффективного управления процессами обслуживания на предприятии сервиса; навыками использования принципов управления при организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Владеет навыками формулирования целей и задач как всего предприятия сервиса, так и его структурных подразделений, а также процесса оказания услуг и постпродажного сервиса; навыками выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; навыками эффективного управления предприятием сервиса; навыками эффективного управления процессами обслуживания на предприятии сервиса; навыками использования принципов управления при организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Хорошо владеет навыками формулирования целей и задач как всего предприятия сервиса, так и его структурных подразделений, а также процесса оказания услуг и постпродажного сервиса; навыками выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; навыками эффективного управления предприятием сервиса; навыками эффективного управления процессами обслуживания на предприятии сервиса; навыками использования принципов управления при организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>В совершенстве владеет навыками формулирования целей и задач как всего предприятия сервиса, так и его структурных подразделений, а также процесса оказания услуг и постпродажного сервиса; навыками выстраивания эффективной организационной структуры сервисного предприятия; навыками эффективного управления предприятием сервиса; навыками эффективного управления процессами обслуживания на предприятии сервиса; навыками использования принципов управления при организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>
ПКС-3	<p>ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>32 Структуру сервисной деятельности и основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность сервисных предприятий, правовые особенности взаимоотношений сервисной организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису, содержание закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>Не знает структуру сервисной деятельности и основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность сервисных предприятий; правовые особенности взаимоотношений сервисной организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; содержание закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>Демонстрирует отдельные знания структуру сервисной деятельности и основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность сервисных предприятий; правовые особенности взаимоотношений сервисной организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; содержание закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>Хорошо знает структуру сервисной деятельности и основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность сервисных предприятий; правовые особенности взаимоотношений сервисной организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; содержание закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>В совершенстве знает структуру сервисной деятельности и основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность сервисных предприятий; правовые особенности взаимоотношений сервисной организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; содержание закона «О защите прав потребителей»</p>

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		<p>Уметь:</p> <p>У2. Использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом сервисного предприятия, применять знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и организовывать постпродажное обслуживание потребителей и сервис с учетом действующего законодательства</p>	<p>Не умеет использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом сервисного предприятия при организации постпродажного обслуживания и сервиса; применять знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; организовывать постпродажное обслуживание потребителей и сервис с учетом действующего законодательства</p>	<p>Умеет использовать отдельные знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом сервисного предприятия при организации постпродажного обслуживания и сервиса; применять знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; организовывать постпродажное обслуживание потребителей и сервис с учетом действующего законодательства</p>	<p>Хорошо умеет использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом сервисного предприятия при организации постпродажного обслуживания и сервиса; применять знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; организовывать постпродажное обслуживание потребителей и сервис с учетом действующего законодательства</p>	<p>В совершенстве умеет использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом сервисного предприятия при организации постпродажного обслуживания и сервиса; применять знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису; организовывать постпродажное обслуживание потребителей и сервис с учетом действующего законодательства.</p>
		<p>Владеть:</p> <p>В2. Навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ, навыками применения норм закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>Не владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства; применения норм закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>Владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства; применения норм закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>Хорошо владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства; применения норм закона «О защите прав потребителей»</p>	<p>В совершенстве владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства; применения норм закона «О защите прав потребителей»</p>
	ПКС-3.2. Применяет механизмы организации и координации ценовой политики, навыки формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса в процессе осуществления	33 Особенности формирования, организации и координации ценовой политики сервисного предприятия, основные ценовые стратегии сервисного предприятия на рынке	Не знает особенности формирования, организации и координации ценовой политики сервисного предприятия; основные ценовые стратегии сервисного предприятия на рынке	Демонстрирует отдельные знания особенностей формирования, организации и координации ценовой политики сервисного предприятия; основных ценовых стратегий сервисного предприятия на рынке	Хорошо знает особенности формирования, организации и координации ценовой политики сервисного предприятия; основные ценовые стратегии сервисного предприятия на рынке	В совершенстве знает особенности формирования, организации и координации ценовой политики сервисного предприятия; основные ценовые стратегии сервисного предприятия на рынке

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	профессиональной деятельности, а также влияние стратегии деятельности предприятия на ценовую политику	Уметь: У3 Формировать, организовывать и координировать ценовую политику сервисного предприятия, гибко использовать ценовые стратегии с учетом экономической ситуации и конкурентного положения компании на рынке	Не умеет формировать, организовывать и координировать ценовую политику сервисного предприятия; гибко использовать ценовые стратегии с учетом экономической ситуации и конкурентного положения компании на рынке	Умеет формировать, организовывать и координировать ценовую политику сервисного предприятия; гибко использовать ценовые стратегии с учетом экономической ситуации и конкурентного положения компании на рынке	Хорошо умеет формировать, организовывать и координировать ценовую политику сервисного предприятия; гибко использовать ценовые стратегии с учетом экономической ситуации и конкурентного положения компании на рынке	Отлично умеет формировать, организовывать и координировать ценовую политику сервисного предприятия; гибко использовать ценовые стратегии с учетом экономической ситуации и конкурентного положения компании на рынке
		Владеть: В3 Навыками формирования цен на продукцию сервисного предприятия с учетом ценовой политики предприятия и внешних факторов	Не владеет навыками формирования цен на продукцию сервисного предприятия с учетом ценовой политики предприятия и внешних факторов	Владеет навыками формирования цен на продукцию сервисного предприятия с учетом ценовой политики предприятия и внешних факторов	Хорошо владеет навыками формирования цен на продукцию сервисного предприятия с учетом ценовой политики предприятия и внешних факторов	В совершенстве владеет навыками формирования цен на продукцию сервисного предприятия с учетом ценовой политики предприятия и внешних факторов
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениям и с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства	Знать: 34 Основные этапы обслуживания в сервисном предприятии, особенности организации и координирования деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию; алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания и особенности организации и управления взаимоотношениям и с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Не знает основные этапы обслуживания в сервисном предприятии; особенности организации и координирования деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию; алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания; особенности организации и управления взаимоотношениям и с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Демонстрирует отдельные знания основных этапов обслуживания в сервисном предприятии; особенности организации и координирования деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию; алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания; особенности организации и управления взаимоотношениям и с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Хорошо знает основные этапы обслуживания в сервисном предприятии; особенности организации и координирования деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию; алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания; особенности организации и управления взаимоотношениям и с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	В совершенстве знает основные этапы обслуживания в сервисном предприятии; особенности организации и координирования деятельности по оказанию услуг и постпродажному обслуживанию; алгоритм выявления и устранения причин отклонений в качестве сервиса и постпродажного обслуживания; особенности организации и управления взаимоотношениям и с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции



Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-5	ПКС-5.3. Применяет методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов производства, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий	Знать: 35 Инструменты анализа рынка услуг, методы выявления неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса, методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, а также методы снижения рисков деятельности сервисной организации	Не знает инструменты анализа рынка услуг; методы выявления неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса; методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; Методы снижения рисков деятельности сервисной организации	Демонстрирует отдельные знания инструментов анализа рынка услуг; методов выявления неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса; методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; Методы снижения рисков деятельности сервисной организации	Хорошо знает инструменты анализа рынка услуг; методы выявления неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса; методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; Методы снижения рисков деятельности сервисной организации	В совершенстве знает инструменты анализа рынка услуг; методы выявления неиспользуемых резервов производства на предприятиях сервиса; методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; Методы снижения рисков деятельности сервисной организации
		Уметь: У5 Использовать инструменты анализа рынка услуг, выявлять неиспользуемые резервы производства, проводить аудит и контроллинг сервисного предприятия, формулировать рекомендации по снижению рисков деятельности сервисной организации	Не умеет использовать инструменты анализа рынка услуг; выявлять неиспользуемые резервы производства; проводить аудит и контроллинг сервисного предприятия; формулировать рекомендации по снижению рисков деятельности сервисной организации	Умеет использовать инструменты анализа рынка услуг; выявлять неиспользуемые резервы производства; проводить аудит и контроллинг сервисного предприятия; формулировать рекомендации по снижению рисков деятельности сервисной организации	Хорошо умеет использовать инструменты анализа рынка услуг; выявлять неиспользуемые резервы производства; проводить аудит и контроллинг сервисного предприятия; формулировать рекомендации по снижению рисков деятельности сервисной организации	Отлично умеет использовать инструменты анализа рынка услуг; выявлять неиспользуемые резервы производства; проводить аудит и контроллинг сервисного предприятия; формулировать рекомендации по снижению рисков деятельности сервисной организации
		Владеть: В5 Навыками использования инструментов анализа рынка услуг, в том числе с применением современных информационных технологий, проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, формулирования рекомендаций по снижению рисков деятельности сервисной организации	Не владеет навыками использования инструментов анализа рынка услуг, в том числе с применением современных информационных технологий; проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; формулирования рекомендаций по снижению рисков деятельности сервисной организации	Владеет навыками использования инструментов анализа рынка услуг, в том числе с применением современных информационных технологий; проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; формулирования рекомендаций по снижению рисков деятельности сервисной организации	Хорошо владеет навыками использования инструментов анализа рынка услуг, в том числе с применением современных информационных технологий; проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; формулирования рекомендаций по снижению рисков деятельности сервисной организации	В совершенстве владеет навыками использования инструментов анализа рынка услуг, в том числе с применением современных информационных технологий; проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия; формулирования рекомендаций по снижению рисков деятельности сервисной организации

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-7	ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	Знать: 36 Методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей, информационные технологии, которые помогают анализировать рынок услуг и постпродажного сервиса	Не знает методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей; информационные технологии, которые помогают анализировать рынок услуг и постпродажного сервиса	Демонстрирует отдельные знания методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей; информационные технологии, которые помогают анализировать рынок услуг и постпродажного сервиса	Хорошо знает методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей; информационные технологии, которые помогают анализировать рынок услуг и постпродажного сервиса	В совершенстве знает методы мониторинга, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей; информационные технологии, которые помогают анализировать рынок услуг и постпродажного сервиса
		Уметь: У6 Находить, анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Не умеет находить, анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Умеет находить, анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Хорошо умеет находить, анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Отлично умеет находить, анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей
		Владеть: В6 Навыками поиска, анализа и систематизации информации с помощью современных информационных технологий о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Не владеет навыками поиска, анализа и систематизации информации с помощью современных информационных технологий о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Владеет навыками поиска, анализа и систематизации информации с помощью современных информационных технологий о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	Хорошо владеет навыками поиска, анализа и систематизации информации с помощью современных информационных технологий о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей	В совершенстве владеет навыками поиска, анализа и систематизации информации с помощью современных информационных технологий о состоянии рынка услуг с учетом региональных особенностей и требований потребителей
	ПКС-7.3. Подготавливает предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса с учетом научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: 37 Научные принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	Не знает научные принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	Демонстрирует отдельные знания научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	Хорошо знает научные принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	В совершенстве знает научные принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса
		Уметь: У7 Подготавливать предложения по разработке стратегии развития сервисного предприятия и улучшения качества сервиса и постпродажного обслуживания с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Не умеет подготавливать предложения по разработке стратегии развития сервисного предприятия и улучшения качества сервиса и постпродажного обслуживания с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Умеет подготавливать предложения по разработке стратегии развития сервисного предприятия и улучшения качества сервиса и постпродажного обслуживания с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Хорошо умеет подготавливать предложения по разработке стратегии развития сервисного предприятия и улучшения качества сервиса и постпродажного обслуживания с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Отлично умеет подготавливать предложения по разработке стратегии развития сервисного предприятия и улучшения качества сервиса и постпродажного обслуживания с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В7 Навыками формулирования предложений по совершенствованию качества обслуживания и развитию сервисного предприятия с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Не владеет навыками формулирования предложений по совершенствованию качества обслуживания и развитию сервисного предприятия с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Владеет навыками формулирования предложений по совершенствованию качества обслуживания и развитию сервисного предприятия с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	Хорошо владеет навыками формулирования предложений по совершенствованию качества обслуживания и развитию сервисного предприятия с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг	В совершенстве владеет навыками формулирования предложений по совершенствованию качества обслуживания и развитию сервисного предприятия с учетом состояния рынка и требований потребителей услуг

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Основы сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Бабокин, Геннадий Иванович. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 837 с. - (Высшее образование). - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/557463">https://urait.ru/bcode/557463</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
2	Бабокин, Геннадий Иванович. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов. Ч. 2 / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 407 с. - (Высшее образование). - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/540614">https://urait.ru/bcode/540614</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+

\*ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>