

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича
Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 5 » / 09 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**
Профиль "**Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры**"
Уровень высшего образования **бакалавриат**

Форма обучения **очная**

Семестр	Трудоем- кость зач. ед., час	Лекции час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работ, Час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (зач./зачет)
3	3 зач. ед, 108 часов	36	36	-	36	зачет
4	5 зач. ед, 180 часов	36	36	-	108	Зачет с оценкой/КР
Итого	8 зач. ед. 288 часов	72	72	-	144	Зачет Зачет с оценкой КР

Владимир 2017

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины "Сервисная деятельность" является формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры.

Задачи дисциплины заключаются в развитии следующих знаний, умений и навыков студентов:

- изучение теоретических и практических основ организации сервисной деятельности на предприятиях контактной зоны;
- изучение основных этапов развития сервисной деятельности;
- освоение форм организации обслуживания потребителей услуг и современных методов сервисной деятельности в сфере сервиса недвижимости и коммунальной инфраструктуры
- усвоение понятия контактной зоны сервисных предприятий, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;
- освоение правил обслуживания населения и изучение прав потребителей;
- освоение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, в том числе сервисной деятельности в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» представляет собой важную часть ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам базовой части.

Эта дисциплина имеет логические и методологические взаимодействия с дисциплинами "Сервисология", "Введение в специальность", ""Маркетинг услуг", "Управлением многоквартирным домом", "Риэлторские услуги", "Технологические процессы в сервисе" и другие.

Все эти дисциплины формируют схожие компетенции. Изучение программного материала дисциплины «**Сервисная деятельность**» в сочетании и взаимодействии с вышеназванными курсами способствуют формированию у студентов знаний и умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

- ОК 5 - способностью к самоорганизации и самообразованию;
- ОПК 3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- ПК 6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

В результате освоения данной дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования

Знать:

- основные понятия, состав и структуру сервисной деятельности (ОПК-3, ПК6);
- формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов (ОПК3, ПК-6, ПК-8)

- специфику сервисной деятельности в сфере недвижимости и жилищно-коммунальном хозяйстве (ОПК-3, ПК-6);
- особенности обслуживания с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций (ПК-8)
- характеристику современных технологий предоставления услуг (ОК-5, ПК-6)
- новые технологии в сфере услуг (ПК-6, ПК-8)
- понятие контактной зоны, профессиональную этику и этикет, эстетику обслуживания, основы конфликтологии (ОК-5, ПК-11)

Уметь:

- дифференцировать различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов (ОПК-3, ПК-6, ПК-8, ПК-11);
- использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их неудовольствия и жалоб (ОПК-3, ПК-11) ;
- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-11)
- определять стратегию потребительского спроса и обновления ассортимента услуг (ПК-8)
- грамотно судить о важнейших аспектах сервисного производства, а также качества, безопасности и культуры обслуживания (ПК-6, ПК-11)
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры (ОК-5, ПК-6, ПК-11)
- применять профессиональные знания в сфере организации обслуживания, работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности (ОПК-3, ПК-11)
- применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса (ОК-5, ПК-6, ПК-11)

Владеть:

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации (ОК-5)
- концептуальными основами организации предоставления услуг, применения технологий организации сервисной деятельности на рынке недвижимости с учетом требований потребителей, современных информационных и коммуникационных технологий, применяемые в деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере недвижимости и ЖКХ (ОПК-3, ПК-6)
- навыками оценки ресурсов и средств (кадровых, технологических и др.), повышать эффективность работы предприятий сферы недвижимости и жилищно-коммунального хозяйства (ОПК-3)
- приемами делового этикета, культуры речи, служебных отношений в процессе взаимодействия с клиентами и сотрудниками предприятия жилищно-коммунального хозяйства и сферы недвижимости (ПК-11);
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью (ПК-11)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Максимальная учебная нагрузка по данной дисциплине составляет 288 часов. Из них: количество аудиторных часов 144 из них: 72 часа лекционных занятий, 72 часа практических занятий. Количество часов, отводимое на самостоятельную работу студентов, составляет 144 часа. Итоговая аттестация по предмету зачет с оценкой. Общая трудоемкость дисциплины составляет 288 часов или 8 зачетных единиц.

Тематический план курса

3 семестр

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы,	СРС	КП/КР		
1.	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	3		12	12	-	-	10	-	12/50	
	Тема.1.1. Сервис как специфический вид деятельности	3	1-2	4	4	-	-	4	-	4 / 50	
	Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	3	3-4	4	4	-	-	4	-	4 / 50	1 рейтинг-контроль
	Тема 1.3. История развития сервиса в России	3	5-6	4	4	-	-	2	-	4 / 50	
2.	Раздел 2. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	3		24	24	-	-	26	-	24/50	
	Тема 2.1. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	3	7-8	4	4	-	-	2	-	4 / 50	2 рейтинг-контроль
	Тема 2.2. Рынок услуг	3	9-10	4	4	-	-	4	-	4 / 50	
	Тема 2.3. Качество и оценка качества услуг	3	11-14	8	8	-	-	12	-	8 / 50	
	Тема 2.4. Сервисное производство	3	15-16	4	4	-	-	8	-	4 / 50	
	Тема 2.5. Эффективность сервисной деятельности	3	17-18	4	4	-	-	-	-	4 / 50	3 рейтинг-контроль
	Итого			36	36	-	-	36	-	36 / 50	Зачет

4 семестр

3.	Раздел 3. Основы организации сервисной деятельности	4		12	12	-	-	34	-	12/50	
	Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей услуг	4	1-2	4	4	-	-	10	-	4 / 50	
	Тема 3.2. Организация рабочего места на предприятии сервиса	4	3-4	4	4	-	-	12	-	4 / 50	
	Тема 3.3. Информационный сервис	4	5	2	2	-	-	4	-	2 / 50	1 рейтинг-контроль
	Тема 3.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	4	6	2	2	-	-	8	-	2 / 50	
4.	Раздел 4. Этика и психология сервисной деятельности	4		20	20	-	-	38	-	20/50	
	Тема 4.1 Профессиональное поведение и этикет	4	7-9	6	6	-	-	14	-	6 / 50	
	Тема 4.2. Культура общения с клиентами	4	10	4	4	-	-	8	-	4 / 50	
	Тема 4.3. Контактная зона	4	11	4	4	-	-	4	-	4 / 50	2 рейтинг-контроль
	Тема 4.4. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве	4	21-14	6	6	-	-	12	-	6 / 50	
5	Раздел 5. Сервис недвижимости	4		4	4	-	-	-	-	4/50	
	Тема 5.1. Сервис недвижимости	4		4	4	-	-	-	-	4 / 50	3 рейтинг-контроль
				36	36	-	-	108	-	36 / 50	Зачет с оценкой, КР
ИТОГО				72	72	-	-	144	-	72 / 50%	Зачет Зачет с оценкой КР

Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Тема 1.1. Сервис как специфический вид деятельности.

Деятельность человека. Структура деятельности человека: субъект, цель, средство, действие, результат. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.

Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности.

Сервис как деятельность. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании

Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности

История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.

Этапы социалистического развития сферы услуг. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни и социальные предпосылки ее развития.

Сервисные службы как институт формирования разумных потребностей человека

Тема 1.3. История развития сервиса в России

Экономическая история классового общества в Российской Империи. Этапы социалистического развития сферы услуг. Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России.

Раздел 2. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Тема 2.1. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг

Структура сферы услуг. Классификация типов и видов услуг. Реальное рыночное пространство. Виртуальное рыночное пространство. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуг.

Диверсификация сервисной деятельности.

Тема 2.2. Рынок услуг

Рынок услуг и его характеристики.

Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.

Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона.

Тема 2.3. Качество и оценка качества услуг

Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество.

Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики предприятий в сфере недвижимости и ЖКХ.

Методы оценки качества услуг.

Стандарты обслуживания: понятие, цели, объект и уровень стандартизации услуг. Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации" от 29.06.2015 N 162-ФЗ

Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг.

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) "О защите прав потребителей" Международная стандартизация.

Тема 2.4. Сервисное производство

Производство. Производственный продукт. Товар и услуга как виды производственного продукта. Капитал в производстве. Специфика оборота капитала в

сервисном производстве. Интеллектуальный капитал и его применение в сервисной деятельности.

Стоимость в производстве товаров и услуг. Трудовая теория стоимости и её применение в производстве услуг. Издержки производства в сервисной деятельности.

Цена услуги. Ценность услуги.

Сервисная организация, её основные характеристики.

Понятие предприятия. Сервисное предприятие. Виды сервисных предприятий и специфика организации производства на них.

Малое предприятие, организация производства, управление и значение в сервисной экономике.

Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве. Организация, управление и значение в сервисной экономике.

Тема 2.5. Эффективность сервисной деятельности

Эффективность сервисной деятельности и её оценка. Внешняя эффективность. Внутренняя эффективность.

Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.

Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.

Раздел 3. Основы организации сервисной деятельности

Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей услуг

Процесс обслуживания. Цель, задачи и принципы процесса обслуживания.

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Сущность, виды и методы маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований

Тема 3.2. Организация рабочего места на предприятии сервиса

Научная организация труда и её функции. Эргономика рабочего места: понятие и функции.

Условия и режим труда обслуживающего персонала в различных сферах обслуживания.

Тема 3.3. Информационный сервис

Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса

Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.

Тема 3.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности

Инновации в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры. Причины создания и внедрения новых услуг. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг.

Раздел 4. Этика и психология сервисной деятельности

Тема 4.1 Профессиональное поведение и этикет

Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального этикета. Этическая культура сервиса.

Специфика деловой этики. Общие проблемы профессиональной этики

Основные категории этики. Профессиональная этика. Сущность профессиональной этики работников обслуживания. Кодекс профессиональной этики

Общие правила служебной культуры.

Ключевые факторы имиджа.

Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем
Этические проблемы информационного сервиса.

Тема 4.2. Культура общения с клиентами

Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя.

Основы корпоративной культуры. Общественная репутация фирмы. Проблема социальной ответственности.

Культура речи работника.

Тема 4.3. Контактная зона

Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны. Профессиональное поведение работника контактной зоны

Этикет работника контактной зоны

Тема 4.4. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов

Понятие о жалобе. Понятие о конфликте. Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности.

Раздел 5. Сервис недвижимости

Тема 5.1. Сервис недвижимости

Понятие сервиса недвижимости. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.

Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Пример использования основных активных и интерактивных методов в лекционных и практических занятиях (аудиторные занятия) (общее количество 72 часа за один семестр) по разделам

Основные виды учебной работы по дисциплине «Сервисная деятельность»: проблемные лекции, лекции и практические занятия с применением ИКТ, лекция – дискуссия активные методы проведения занятий, занятия за круглым столом, обучение с широким использованием ситуационных задач.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий (определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП). Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют 50 % аудиторных занятий (определяется соответствующим ФГОС).

При чтении лекций следует широко использовать разнообразные наглядные учебные пособия (раздаточный материал) и презентационный материал. Ряд лекционных и практических занятий предполагает совмещение тех или иных методов, как правило, это проблемная лекция с применением методов ИКТ.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в учебном процессе должны широко использоваться активные и интерактивные формы проведения практических занятий в том числе: семинары в диалоговом режиме, дискуссии (в том числе – групповые), др.

Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей (консультации и помощь при выполнении практических заданий, подготовки презентационных материалов, подготовка и выполнение курсовой работы, подготовка к зачету и рейтинг-контролю) и индивидуальную работу студента с ПК и в сети INTERNET (разработка индивидуальных электронных портфолио, мультимедиа презентации), а также работу научной библиотеке ВлГУ и в областной научной библиотеке.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Основным оценочным средством текущего контроля успеваемости является рейтинг контроль. Всего по дисциплине проводится 6 рейтинг- контроля.

3 семестр

Первый рейтинг контроль. Подготовить эссе по вопросам.

1. Можно ли считать работу политического консультанта, создавшего достаточно позитивный образ кандидата в депутаты Государственной Думы, услугой? При условии, что предвыборная гонка для кандидата завершилась поражением. Обоснуйте свой ответ.

2. Проанализируйте какую сумму Вы тратите на различные услуги и товары за 1 месяц.

3. По вашему мнению, можно ли приобрести услугу впрок?

4. В чем состоит принципиальное отличие в классификации услуг, предложенное Джадом и Стентоном?

5. В чем сходство и различие товара и услуги?

Второй рейтинг контроль. Выполнение индивидуальных заданий.

Классификация и анализ работы предприятий сервиса, оказывающие услуги населению города Владимира

Таблица 1. – Классификация услуг

Таблица 2. - Матрица сегментации услуг (потребителей)

Задание № 1.

Проведите классификацию предприятий сферы сервиса, оказывающие услуги населению в городах Владимирской области (по выбору студента).

Задание № 2.

Проведите анализ работы предприятий сферы сервиса (согласно классификации из задания № 1), оказывающие услуги населению в городах Владимирской области (по выбору студента)

Задание № 3.

Перечислите достоинства и недостатки в работе предприятий сферы сервиса в городах Владимирской области (по выбору студента).

Контрольные вопросы:

Какова роль предприятий сферы сервиса в экономической системе России?

Третий рейтинг контроль.

1. Из приведенных определений потребителя услуг выберите прописанное в преамбуле Закона «О защите прав потребителей»:

- а) человек, регулярно покупающий товары или услуги;
- б) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли;
- в) физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату деньгами и являющееся приобретателем товара или услуги.

2. Основным нормативным документом, регулирующим в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» отношения между потребителями и предприятиями сервиса, являются...

- а) правила оказания услуг...
- б) кодексы профессиональной этики;
- в) уставы сервисных организаций.

3. Что из перечисленного можно отнести к способам регулирования качества обслуживания на современном мировом рынке услуг?

- а) публикация информации о результатах деятельности, направленной на повышение качества обслуживания;
- б) введение обязательных минимальных стандартов качества обслуживания;
- в) введение штрафов работников за предоставление некачественной услуги; г) введение регламентирующих стимулов;
- д) создание комиссий по рассмотрению вопросов нарушения профессиональной этики.

4. Основопологающим направлением стратегического развития сервиса выступает:

- а) совершенствование разного рода технологий и использование их в сервисной деятельности;
- б) исследование возрастающих потребностей потребителей и ориентация на них;
- в) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

5. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда, – это...

- а) сервисизация экономики;
- б) сегментация рынка;
- в) стандартизация услуг.

6. Установите соответствия. Группа свойств услуг

Свойства услуги

- 1. Производственные
- 2. Функциональные
- 3. Потребительские

А. Свойства, проверка наличия которых возможна только при первой оценке клиентом предлагаемой услуги

Б. Совокупность показателей, отражающих для потребителей реальное качество продукции

В. Свойства, имеющие ярко выраженные физикотехнические свойства, и которые осознаются в процессе производства

7. Действие, удостоверяющее посредством сертификата соответствия или знака соответствия, что изделие или услуга соответствует определенным стандартам или другим нормативным документам, – это...

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) консьюмеризм.

8. Укажите допустимую величину расхождения между ожидаемым и предоставляемым качеством обслуживания:

- а) 5–7%;
- б) 10–15%;
- в) 20–25%;
- г) 25–30%;
- д) 35–40%.

9. Установите соответствия. Составляющие качества

I. Функциональное качество

II. Этическое (общественное) III. Технологическое

A. Качество потенциала, состоящее из критериев, относящихся к производственному состоянию предприятий

Б. Качество процесса предоставления услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом

В. Качество убеждения, что разрабатываемые и предоставляемые услуги исключают причинение вреда здоровью и жизни клиентов

10. Продолжите предложение: «Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это...»:

- а) благодарность за обслуживание;
- б) поиск понимания в сложившейся ситуации;
- в) призыв к совести нерадивых работников; г) жалоба потребителя.

4 семестр

Первый рейтинг контроль.

Выполнение индивидуальных заданий.

Задание № 1.

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника сферы недвижимости.

Контрольные вопросы:

1. Что должно включать в себя профессиональное поведение работника сферы сервиса?
2. Что такое культура общения?
3. Что такое любезность?

Второй рейтинг контроль. Примерная тематика презентаций

(может быть расширена с учетом интересов студентов)

1. Контактная зона и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве.
2. Психология процесса обслуживания.
3. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
4. Предъявление претензий и устранение нарушений. Ответственность за нарушение правил предоставления коммунальных услуг. Контроль за соблюдением

Правил.

5. Правила предоставления коммунальных услуг.

6. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности.

7. Специфика обслуживания разных социальных групп.

8. Понятие сервисного продукта.

9. Нормативно-правовая база предоставления коммунальных услуг.

10. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.
11. Требования к качеству коммунальных услуг.
12. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
13. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа.
14. Контроль за качеством и безопасностью услуг.
15. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
16. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
17. Прием оплаты за жилищно-коммунальные услуги.
18. Правовые документы, регламентирующие выполнение сервисных работ.
19. Нормативы численности руководителей, специалистов и служащих в системе ЖКХ.
20. Составление штатного расписания предприятия ЖКХ.
21. Ведение журнала учета заявок для сервисной деятельности.

Требования к оформлению презентации

Текст презентации (общее количество слайдов от 8) должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD.

Презентация должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Слайды должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста.

При использовании источников следует в сноске или ссылке указываться источник заимствования.

Третий рейтинг контроль. подготовка доклада

Примерная тематика докладов

(может быть расширена с учетом интересов студентов)

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
3. Объективные факторы развития сферы услуг в РФ
4. Роль государственных механизмов в развитии услуг
5. Развитие малого бизнеса в РФ
6. Особенности организационной структуры и производственного менеджмента на предприятии сервиса

Требования к оформлению доклада

Текст доклада должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD, общее количество страниц печатного текста - не менее 4, Times New Roman 14, интервал, 1,5.

Доклад должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Страницы должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста.

При использовании источников следует в сноске или ссылке указываться источник заимствования.

Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов (3 семестр)

Основные вопросы

1. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
2. В чем выражается «суверенитет потребителя»?
3. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.
4. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
5. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.

6. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
7. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса
8. Экономическая сущность сервисной деятельности.
9. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
10. Правила эффективного сервиса.
11. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ.
12. Основные права потребителя, защищаемые государством.
13. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
14. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
15. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.

Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов (4 семестр)

17. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
18. Культура обслуживания как показатель качества.
19. Управление качеством сервиса.
20. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
21. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
22. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
23. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
24. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
25. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути их разрешения.
26. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
27. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор.
28. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
29. Международный обмен услугами.
30. Особенности организации послепродажного обслуживания.
31. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
32. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
33. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
34. Типы организационных структур сервисного предприятия.
35. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
36. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
37. Воздействие культуры на поведение потребителя.
38. Организационная культура предприятия.
39. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
40. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих, демографических факторов.

Примерная тематика курсовых работ

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
2. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
3. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
4. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития
5. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности

6. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы
7. Сетевые сервисные компании: проблемы и особенности развития
8. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе
9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
10. Цифровые технологии и коммуникация: этические особенности организации связи
11. Профессиональный кодекс специалиста по сервису инновационные формы обслуживания
12. Государственная политика в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
13. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
14. Прогрессивные формы обслуживания в сфере ЖКХ
15. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности

Вопросы зачета:

1. Сервис как специфический вид деятельности.
2. История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.
3. Этапы социалистического развития сферы услуг.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни и социальные предпосылки ее развития.
5. Сервисные службы как институт формирования разумных потребностей человека
6. Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России.
7. Структура сферы услуг.
8. Классификация типов и видов услуг.
9. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуг.
10. Диверсификация сервисной деятельности.
11. Рынок услуг и его характеристики.
12. Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг.
13. Роль и место России на мировом рынке услуг.
14. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
15. Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона.
16. Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество.
17. Принципы сбытовой политики предприятий в сфере недвижимости и ЖКХ.
18. Методы оценки качества услуг.
19. Стандарты обслуживания: понятие, цели, объект и уровень стандартизации услуг. Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации" от 29.06.2015 N 162-ФЗ
20. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) "О защите прав потребителей"
21. Международная стандартизация.
22. Товар и услуга как виды производственного продукта. Капитал в производстве.
23. Специфика оборота капитала в сервисном производстве. Интеллектуальный капитал и его применение в сервисной деятельности.

24. Стоимость в производстве товаров и услуг. Трудовая теория стоимости и её применение в производстве услуг. Издержки производства в сервисной деятельности.
25. Цена услуги. Ценность услуги.
26. Сервисная организация, её основные характеристики.
27. Понятие предприятия. Сервисное предприятие. Виды сервисных предприятий и специфика организации производства на них.
28. Малое предприятие, организация производства, управление и значение в сервисной экономике.
29. Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве. Организация, управление и значение в сервисной экономике.
30. Эффективность сервисной деятельности и её оценка. Внешняя эффективность. Внутренняя эффективность.
31. Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Процесс обслуживания. Цель, задачи и принципы процесса обслуживания.
2. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.
3. Сущность, виды и методы маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований
4. Научная организация труда и ее функции. Эргономика рабочего места: понятие и функции.
5. Условия и режим труда обслуживающего персонала в различных сферах обслуживания.
6. Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса
7. Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.
8. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности
9. Инновации в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры. Причины создания и внедрения новых услуг Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.
10. Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг.
11. Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального этикета. Этическая культура сервиса.
12. Специфика деловой этики. Общие проблемы профессиональной этики
13. Основные категории этики. Профессиональная этика. Сущность профессиональной этики работников обслуживания. Кодекс профессиональной этики
14. Общие правила служебной культуры.
15. Ключевые факторы имиджа.
16. Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем Этические проблемы информационного сервиса. Культура речи работника.
17. Основы корпоративной культуры. Общественная репутация фирмы. Проблема социальной ответственности.
18. Понятие о «контактной зоне». Пространство контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Этикет работника контактной зоны
19. Конфликтология. Типология конфликтов. Способы разрешения конфликтов.

20. Понятие сервиса недвижимости. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.

21. Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

22. Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Основная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л. - Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Тётушкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с.

Дополнительная литература

1. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Тётушкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Н. Костюченко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017.— 138 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Жулина Е.Г. Диверсификация деятельности предприятия [Электронный ресурс]: спецвыпуск журнала "Мастер продаж"/ Жулина Е.Г., Кацуба О.Б., Мягкова Т.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интел-Синтез, 2006.— 201 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/916.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Системы массового обслуживания [Электронный ресурс]: методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность»/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 24 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Иванов А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ [Электронный ресурс]/ Иванов А.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 200 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41360.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 №416) (с изменениями на 25 декабря 2015 года)

9. Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (с изменениями на 9 сентября 2017 года)

10. Приказ Минтруда России от 11.04.2014 N 233н (ред. от 12.12.2016) "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по управлению жилищным фондом" (Зарегистрировано в Минюсте России 03.07.2014 N 32945)

Интернет ресурсы

1. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации - <http://www.minstroyrf.ru/>

2. Департамент жилищно-коммунального хозяйства Администрации Владимирской области - <http://jkx.avо.ru/struktura>

3. <http://www.iprbookshop.ru/> - электронная библиотечная система IPRbooks

4. <https://gis-zkh.ru/> - ГИС- ЖКХ

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

Лекционные аудитории должны быть оборудованы должны быть оборудованы мультимедийными системами, компьютерами (ноутбук), экраном. Аудитория 103-5, 305-5.

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины использованы:

Электронные мультимедийные средства обучения мультимедиа презентации подготовлены по всем разделам курса: включающие диаграммы, схемы, таблицы, фотоматериалы, иллюстрации.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС
ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры"

Рабочую программу составил
кандидат педагогических наук, Суханова К.А. *Скал*

Рецензент
(представитель работодателя) *Евдокимов* *Махромусов В.С., ген. директор*
подпись) *Махромусов В.С., ген. директор*
(место работы, должность, ФИО,
ИПО 7725 130, к.т.н.)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *Тис*
Протокол № *1* от *10.09.17* года
Заведующий кафедрой *Гумова Л.Г.*
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления *43.03.01 Сервис*
Протокол № *1* от *5.09.17* года
Председатель комиссии *Полоцкий О.П.*
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 28.08.2018 года

Заведующий кафедрой  (Гуськова О.Г.)

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____