

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мичуринский государственный аграрный университет»

Кафедра экономики и коммерции

УТВЕРЖДЕНА
решением учебно-методического
совета университета
(протокол от 22 июня 2023 г. № 10)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель учебно-методического
совета университета
 С.В. Соловьёв
«22» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Направление 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) Коммерческая деятельность в АПК

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Мичуринск, 2023 г.

1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность организаций»:

- ознакомить обучающегося с ролью и задачами сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности;
- научить создавать достаточную материально-техническую базу для нормальной жизнедеятельности, удовлетворения исторически обусловленных потребностей человека;
- уметь использовать определенное количество жизненных средств для обеспечения развития способностей человека;
- расширить сферу общения человека не только в процессе удовлетворения потребностей, но и формирования вкусов и запросов;
- научить обучающегося самостоятельно применять теоретические знания в организации повседневной работы.

При освоении данной дисциплины учитываются трудовые функции следующих профессиональных стандартов:

08.024 Эксперт в сфере закупок (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 сентября 2015 г. №626н; регистрационный номер 552)

40.049 Специалист по логистике на транспорте (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014 г. №616н; регистрационный номер 186)

40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. №616н; регистрационный номер 864н)

Проект ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА Специалист в области маркетинга.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Б1.В. ДВ.10.01 Блок 1 Дисциплины (модули). Вариативная часть.

Профессиональный цикл (дисциплина по выбору)

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен овладеть основами работы в поисковых системах интернета; научиться осуществлять расчёты основных экономических показателей; иметь базовые знания в области рыночной экономики, а также иметь представление о конкурентоспособности и маркетинге услуг.

В дальнейшем знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения сервисной деятельности организаций используются при изучении информационных систем в экономике предприятий, анализа и прогнозирования рынка товаров и услуг с использованием пакетов прикладных программ, маркетинга, экономики организаций и других дисциплин, а также при выполнении учебно-исследовательских аналитических работ, курсовых работ, прохождении производственных практик и написании выпускной квалификационной работы.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность организаций»

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить *трудовые функции*:

Мониторинг рынка предмета закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд (код- А/01.6) (08.024 Эксперт в сфере закупок)

Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг (код В/02.6) (40.049 Специалист по логистике на транспорте)

Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код -В/01.6) (40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса)

Разработка, реализация и совершенствование стратегии и тактики продвижения товаров и услуг организации под непосредственным руководством специалиста по маркетингу (код В/03.5) (Проект ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА Специалист в области маркетинга)

Трудовые действия:

08.024 Эксперт в сфере закупок - А/01.6

Мониторинг цен на товары, работы, услуги

Ведение учета информационных ресурсов проведения закупочных мероприятий

Выявление ценообразующих параметров товаров, работ, услуг

Анализ диапазона цен и консультирование о диапазоне цен на товары, работы, услуги

Составление заключения по результатам проведенного анализа

40.049 Специалист по логистике на транспорте - В/02.6

Мониторинг рынка подрядчиков

Договорная работа с подрядчиками

Контроль качества оказания услуг подрядчиком

Контроль финансовых взаимоотношений с подрядчиком

Регистрация потенциального подрядчика в корпоративной информационной системе

Определение списка необходимых услуг на транспортном рынке

Заключение договоров с подрядчиками - транспортно-экспедиционными организациями

Проверка договора на содержание, полноту и соответствие услуг

Согласование закрытых договоров с менеджером по договору и специалистом юридического отдела

Проставление соответствующего статуса договора во внутрикорпоративной информационной системе

40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса - В/01.6

Осуществление сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики

Анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию

Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий

Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня

Разработка предложений по изменению конструкции изделий и технологии производства, согласование планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий

Обеспечение лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса

Осуществление взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей

Организация выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий

Разработка и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

Проект ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА Специалист в области маркетинга - В/03.5

Непрерывное улучшение системы сбыта и продвижения товаров и услуг организации под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Планирование продаж организации под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Внедрение и управление системой CRM организации под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Разработка, согласование и запуск POSM (листочки, буклеты и пр.) под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Разработка и управление комплексом трейд – маркетинга, предоставление информации торговому персоналу и клиентам, тренинги, получение обратной связи от клиентов организации под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Разработка технических заданий для проведения маркетинговых исследований под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Подготовка рекомендаций для принятия управленческих решений в организации под непосредственным руководством специалиста по маркетингу

Освоение дисциплины направлено на формирование *профессиональных компетенций*:

ПК-2 – способностью осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери;

ПК-7 – способностью организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров.

Планируемые результаты обучения* (показатели освоения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ПК-2				
Знать: методы управления торгово-технологическими процессами на предприятии и определения затрат материальных и трудовых	Не знает методы управления торгово-технологическими процессами на предприятии и определения затрат материальных и трудовых	Знает в целом методы управления торгово-технологическими процессами на предприятии и определения затрат материальных и	Знает методы управления торгово-технологическими процессами на предприятии и определения затрат материальных и трудовых	Имеет глубокие знания методов управления торгово-технологическими процессами на предприятии и определения затрат материальных и

ПК-7				
<p>Знать: современные подходы к организации закупочной деятельности; этапы закупочной работы; стандарты закупочной деятельности; стандарты работы поставщиками; стратегии деловых взаимоотношений; информационные технологии, используемые в управлении закупками и поставками товаров, основные направления повышения эффективности закупочной деятельности; формы и методы оптовой и розничной торговли</p>	<p>: Не знает современных подходов к организации закупочной деятельности, этапов закупочной работы, стандартв закупочной деятельности; стандарты работы с поставщиками;, стратегии деловых взаимоотношений; тактику взаимоотношений с поставщиками; информационных технологий, используемых в управлении закупками и поставками товаров, основные направления повышения эффективности закупочной деятельности, формы и методы оптовой и розничной торговли</p>	<p>Знает в неполном объеме современные подходы к организации закупочной деятельности; этапы закупочной работы; стандарты закупочной деятельности; стандарты работы с поставщиками; стратегии деловых взаимоотношений; информационные технологии, используемые в управлении закупками и поставками товаров, основные направления повышения эффективности закупочной деятельности; формы и методы оптовой и розничной торговли</p>	<p>Хорошо знает современные подходы к организации закупочной деятельности; этапы закупочной работы; стандарты закупочной деятельности; стандарты работы поставщиками; стратегии деловых взаимоотношений; информационные технологии, используемые в управлении закупками и поставками товаров, основные направления повышения эффективности закупочной деятельности; формы и методы оптовой и розничной торговли</p>	<p>Знает в полном объеме современные подходы к организации закупочной деятельности; этапы закупочной работы; стандарты закупочной деятельности; стандарты работы с поставщиками; стратегии деловых взаимоотношений; информационные технологии, используемые в управлении закупками и поставками товаров, основные направления повышения эффективности закупочной деятельности; формы и методы оптовой и розничной торговли</p>
<p>Уметь: организовывать материально-техническое снабжение предприятия, закупки и продажу товаров, управлять</p>	<p>Не умеет организовывать материально-техническое снабжение предприятия, закупки и продажу товаров, управлять</p>	<p>Умеет организовывать материально-техническое снабжение предприятия, закупки и продажу товаров, управлять</p>	<p>Хорошо умеет организовывать материально-техническое снабжение предприятия, закупки и продажу товаров, управлять</p>	<p>Умеет в полном объеме организовывать материально-техническое снабжение предприятия, закупки и продажу товаров,</p>

процессами поставки и товародвижения на агропродовольственном рынке	процессами поставки и товародвижения на агропродовольственном рынке.	процессами поставки и товародвижения на агропродовольственном рынке, испытывая затруднения, допуская ошибки	процессами поставки и товародвижения на агропродовольственном рынке.	управлять процессами поставки и товародвижения на агропродовольственном рынке
Владеть: методами и навыками планирования материально-технического обеспечения предприятия, закупки и продажи товаров.	Не владеет методами и навыками планирования материально-технического обеспечения предприятия; закупки и продажи товаров	Владеет методами и навыками планирования материально-технического обеспечения предприятия; закупки и продажи товаров в неполном объеме	Хорошо владеет методами и навыками планирования материально-технического обеспечения предприятия; закупки и продажи товаров	Владеет методами и навыками планирования материально-технического обеспечения предприятия; закупки и продажи товаров в полном объеме.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность и роль сервисной деятельности;
- классификацию и характеристику основных видов сервисных услуг;
- организацию транспортно-эксплуатационных услуг;
- возможность применить на практике существующие знания.

Уметь:

- использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности;
- планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;
- уметь правильно выбрать стратегию оценки сервисных услуг с целью эффективной работы коммерческого предприятия.

Владеть:

- приёмами расчёта показателей сервисной деятельности организаций;
- методикой организации сервисной деятельности предприятий различных сфер и отраслей.
- способностью осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери;
- способностью организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров.

3.1 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Темы,разделыдисциплины	Компетенции		Общееколичес твокомпетенц ий
	ПК-2	ПК-7	
Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	x	x	2
Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики	x	x	2
Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы	x	x	2
Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	x	x	2
Современное состояние сервисной деятельности	x	x	2
Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	x	x	2

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Количество ак. часов	
	по очной форме обучения (6 семестр)	по заочной форме обучения (4 курс)
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем	60	20
Аудиторные занятия, в т.ч.	60	20
Лекции	20	8
Практические занятия	40	12
Самостоятельная работа, в т.ч.	84	120
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	13	80
подготовка к практическим занятиям, защите реферата	20	15
выполнение индивидуальных заданий	22	15
подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	19	10
Контроль	-	4
Вид итогового контроля	Зачет	Зачет

4.2 Лекции

№	Раздел дисциплины (модуля), темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	заочная форма обучения	
1.	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	2	1	ПК-2, ПК-7

2.	Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики	2	1	ПК-2, ПК-7
3.	Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы	4	1,5	ПК-2, ПК-7
4.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2	1,5	ПК-2, ПК-7
5.	Современное состояние сервисной деятельности	4	1,5	ПК-2, ПК-7
6.	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	6	1,5	ПК-2, ПК-7
	Всего	20	8	

4.3. Лабораторные занятия – не предусмотрены

4.4. Практические занятия

№ раздела	Наименование занятия	Объем в ак. часах		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	заочная форма обучения	
1.	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	6	2	ПК-2, ПК-7
2.	Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики	6	2	ПК-2, ПК-7
3.	Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы	6	2	ПК-2, ПК-7
4.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	8	2	ПК-2, ПК-7
5.	Современное состояние сервисной деятельности	6	2	ПК-2, ПК-7
6.	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	8	2	ПК-2, ПК-7
		40	12	

4.4. Самостоятельная работа обучающихся

Раздел дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем ак. часов	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Раздел 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	3	13
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	1	2,5
	Выполнение индивидуальных заданий	2	2,5
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	1,5
Раздел 2. Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	13
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	1	2,5
	Выполнение индивидуальных заданий	2	2,5
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	1,5
Раздел 3. Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	3	13
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2,5
	Выполнение индивидуальных заданий	2	2,5
	подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	2	1,5
Раздел 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	13
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2,5
	Выполнение индивидуальных заданий	2	2,5
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	1,5
Раздел 5. Современное состояние сервисной деятельности	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	3	13
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2,5
	Выполнение индивидуальных заданий	2	2,5
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	2	1,5
Раздел 6. Информационный сервис и	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	15

интенсивные технологии в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2,5
	Выполнение индивидуальных заданий	2	2,5
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	2	2,5
Итого		84	120

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине:

1. Евдокимова Е.А. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность организаций» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (профиль) Коммерческая деятельность в АПК, Мичуринск, 2022.

2. Евдокимова Е.А. Методические указания для контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность организаций» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (профиль) Коммерческая деятельность в АПК, Мичуринск, 2022.

4.6. «Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы»

Цель и задачи выполнения контрольной работы

Цель написания контрольной работы - вооружить обучающихся научными знаниями и практическими навыками в области организации сервиса на рынке товаров и услуг.

ПЕРЕЧЕНЬ ВАРИАНТОВ И ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ варианта	Вопросы
0	1. Обслуживание потребителей в контактной зоне. 2. Основные правила обслуживания потребителей.
1	1. Понятия и сущность сервисной деятельности. 2. Развитие логистического сервиса.
2	1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. 2. Характеристика рынка автосервисных услуг.
3	1. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. 2. Факторы формирования рынка автосервисных услуг.
4	1. Анализ состояния потребительского рынка услуг. 2. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг.
5	1. Классификация потребностей в сервисном обслуживании. 2. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме.
6	1. Характеристика потребностей в сервисном обслуживании. 2. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
7	1. Обслуживание потребителей в контактной зоне. 2. Качество сервисных услуг.
8	1. Основные правила обслуживания потребителей. 2. Характеристика рынка автосервисных услуг.

9	1. Качество сервисных услуг. 2. Развитие логистического сервиса.
10	1. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. 2. Материальные услуги.
11	1. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. 2. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
12	1. Классификация видов услуг. 2. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности.
13	1. Виды сервисной деятельности. 2. Качество сервисных услуг.
14	1. Формы сервисной деятельности. 2. Основные правила обслуживания потребителей.
15	1. Характеристика основных видов сервисных услуг. 2. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме.
16	1. Материальные услуги. 2. Классификация потребностей в сервисном обслуживании.
17	1. Социально-культурные услуги. 2. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
18	1. Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности. 2. Характеристика потребностей в сервисном обслуживании.

4.7. Содержание разделов дисциплины (модуля)

1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности

Понятия и сущность сервисной деятельности. История зарождения и развития услуг. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

2. Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики

Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей.

3. Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы.

Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

Классификация видов услуг. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг. Материальные услуги, социально-культурные услуги.

5. Современное состояние сервисной деятельности

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Жизненный цикл услуги.

6. Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности

Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме.

5. Образовательные технологии

При изучении дисциплины используется инновационная образовательная технология на основе интеграции компетентностного и личностно-ориентированного подходов с элементами традиционного лекционно-семинарского и квазипрофессионального обучения с использованием интерактивных форм проведения занятий, исследовательской проектной деятельности и мультимедийных учебных материалов.

Вид учебных занятий	Форма проведения
Лекции	Интерактивная форма - презентации с использованием мультимедийных средств с последующим обсуждением материалов (лекция – визуализация)
Практические занятия	Практические занятия - круглый стол, дискуссии, работа в малых группах.
Самостоятельная работа	Сочетание традиционной формы (работа с учебной и справочной литературой, изучение материалов интернет-ресурсов, подготовка к лабораторным и практическим занятиям и тестированию) и интерактивной формы (выполнение индивидуальных и групповых исследовательских работ)

6. Оценочные средства дисциплины (модуля)

Основными видами дисциплинарных оценочных средств при функционировании модульно-рейтинговой системы обучения являются: на стадии рубежного рейтинга, формируемого по результатам модульного компьютерного тестирования – тестовые задания; на стадии поощрительного рейтинга, формируемого по результатам написания и защиты рефератов по актуальной проблематике, оценки ответов обучающегося на коллоквиумах, решения задач повышенной сложности – рефераты, коллоквиум и задачи повышенной сложности; на стадии промежуточного рейтинга, определяемого по результатам сдачи зачета – теоретические вопросы, контролирующие теоретическое содержание учебного материала, обучающегося по ООП данного направления, формируемые при изучении дисциплины «Сервисная деятельность организаций».

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			Наименование	Кол-во
1	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	ПК-2, ПК-7	Тестовые задания	16
			Эссе	6
			Вопросы для зачета	4
2	Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики	ПК-2, ПК-7	Тестовые задания	16
			Эссе	5
			Вопросы для зачета	4
3	Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы	ПК-2, ПК-7	Тестовые задания	17
			Эссе	5
			Вопросы для зачета	4
4	Классификация и характеристика	ПК-2,	Тестовые задания	17

	основных видов сервисных услуг	ПК-7	Эссе Вопросы для зачета	6 4
5	Современное состояние сервисной деятельности	ПК-2, ПК-7	Тестовые задания Эссе Вопросы для зачета	17 5 4
6	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	ПК-2, ПК-7	Тестовые задания Эссе Вопросы для зачета	17 5 2

6.2. Перечень вопросов для зачета

1. Понятия и сущность сервисной деятельности. ПК-2, ПК-7
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
ПК-2, ПК-7
3. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. ПК-2, ПК-7
4. Анализ состояния потребительского рынка услуг. ПК-2, ПК-7
5. Классификация потребностей в сервисном обслуживании ПК-2, ПК-7
6. Характеристика потребностей в сервисном обслуживании. ПК-2, ПК-7
7. Обслуживание потребителей в контактной зоне. ПК-2, ПК-7
8. Основные правила обслуживания потребителей. ПК-2, ПК-7
9. Качество сервисных услуг. ПК-2, ПК-7
10. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. ПК-2, ПК-7
11. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. ПК-2, ПК-7
12. Классификация видов услуг. ПК-2, ПК-7
13. Виды сервисной деятельности. ПК-2, ПК-7
14. Формы сервисной деятельности. ПК-2, ПК-7
15. Характеристика основных видов сервисных услуг. ПК-2, ПК-7
16. Материальные услуги ПК-2, ПК-7
17. Социально-культурные услуги. ПК-2, ПК-7
18. Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности. ПК-2, ПК-7
19. Развитие логистического сервиса. ПК-2, ПК-7
20. Характеристика рынка автосервисных услуг ПК-2, ПК-7
21. Факторы формирования рынка автосервисных услуг. ПК-2, ПК-7
22. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг. ПК-2, ПК-7

6.3. Шкала оценочных средств

При функционировании модульно-рейтинговой системы обучения знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в процессе изучения дисциплины, оцениваются в рейтинговых баллах. Учебная дисциплина имеет итоговый рейтинг -100 баллов, который складывается из рубежного (40 баллов), промежуточного – (50 баллов) и поощрительного рейтинга (10 баллов). Итоговая оценка знаний обучающегося по дисциплине определяется на основании перевода итогового рейтинга в 5-ти балльную шкалу с учетом соответствующих критериев оценивания.

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол-во баллов)
Продвинутый	Знает- демонстрирует прекрасное знание	тестовые задания

(75 -100 баллов) «зачтено»	предмета, соединяя при ответе знания из разных разделов, добавляя комментарии, пояснения, обоснования; умеет - отвечая на вопрос, может быстро и безошибочно проиллюстрировать ответ собственными примерами; свободно владеет терминологией из различных разделов курса.	(30-40 баллов); эссе (7-10 баллов); вопросы к зачету (38-50 баллов)
Базовый (50 -74 балла) – «зачтено»	знает - хорошо владеет всем содержанием, видит взаимосвязи, может провести анализ и т.д., но не всегда делает это самостоятельно без помощи преподавателя; умеет - может подобрать соответствующие примеры, чаще из имеющихся в учебных материалах; владеет терминологией, делая ошибки; при неверном употреблении сам может их исправить.	тестовые задания (20-29 баллов); эссе (5-8 баллов); вопросы к зачету (25-37 баллов)
Пороговый (35 - 49 баллов) – «зачтено»	знает - отвечает только на конкретный вопрос, соединяет знания из разных разделов курса только при наводящих вопросах преподавателя; умеет - с трудом может соотнести теорию и практические примеры из учебных материалов; примеры не всегда правильные; владеет - редко использует при ответе термины, подменяет одни понятия другими, не всегда понимая различия.	тестовые задания (14-19 баллов); эссе (3-6 баллов); вопросы к зачету (18-24 баллов)
Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) – «не зачтено»	не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки; умеет - неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы; не владеет терминологией.	тестовые задания (0-13 баллов); эссе (0-4 балла); вопросы к зачету (0-17 баллов)

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1.Основная учебная литература

1.Евдокимова Е.А. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Организация сервисной деятельности организаций» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06. Торговое дело (профиль) Коммерческая деятельность в АПК, Мичуринск, 2022.

2. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебник / ред.: В.Я. Поздняков. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 617 с.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность СПб.: Питер, 2010
2. Хаксевер К., Ренбер Б., Рассел Р.С., Мердик Р.Г. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. 2-е международное издание. СПб.: Питер, 2012.
3. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 318 с.

7.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Справочная правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru/>
3. Справочная правовая система «Кодекс» <http://www.Kodeks.ru/>
4. Сайт статистики <http://www.cbr.ru/>
5. Правительство РФ – <http://government.ru/>
6. Администрация Тамбовской области - www.regadm.tambov.ru.
7. Министерство экономического развития и торговли – www.economy.gov.ru
8. Министерство финансов Российской Федерации – www.minfin.ru
9. Министерство регионального развития РФ – www.minregion.ru
10. Федеральная налоговая служба – www.nalog.ru
11. Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>
12. Словари и энциклопедии ON Line. Режим доступа: <http://dic.academic.ru/>
13. Министерство сельского хозяйства РФ – <http://www.aris.ru>, <http://www.mcx.ru/>
14. Университетская библиотека онлайн. Раздел «Экономика, коммерция, финансы» <http://biblioclub.ru>.
15. Интернет библиотека IQlib. -Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>
16. <http://dlib.eastview.com/browse/publication/9265> - научно-практический журнал «Экономист»
17. <http://www.businessproect.com> – Информационный сайт «Бизнес»
18. <http://www.akdi.ru> - «АКДИ Экономика и жизнь».
19. <http://www.econom.nsc.ru/econ> - «Всероссийский экономический журнал».
20. <http://www.vopreco.ru> – «Вопросы экономики».
21. <http://www.top-manager.ru> – Издательский дом «TopManager»
22. <http://www.expert.ru> – Журнал «Эксперт»
23. <http://www.ruseconomy.ru/archive.html> - Журнал «Экономика России XXIвек»
24. <http://www.businesspress.ru> – Деловая пресса;
25. <http://www.garant.ru> – Гарант;
26. <http://www.nta-rus.ru> – Национальная торговая ассоциация;
27. <http://www.rbc.ru> – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера);
28. <http://www.rtpress.ru> – Российская торговля;
29. <http://www.torgrus.ru> – Новости и технологии торгового бизнеса.

7.4. Методические указания по освоению дисциплины

1. Евдокимова Е.А. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Сервисная деятельность организаций» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06. Торговое дело (профиль) Коммерческая деятельность в АПК, Мичуринск, 2022.

7.5 Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

7.5.1 Электронно-библиотечная системы и базы данных

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 10.03.2020 № ЭБ СУ 437/20/25 (Сетевая электронная библиотека)

2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 03.04.2023 № 1)

3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 06.04.2023 № 2)

4. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 07.04.2023 № б/н)

5. Электронно-библиотечная система «AgriLib» ФГБОУ ВО РГАЗУ (<http://ebs.rgazu.ru/>) (дополнительное соглашение на предоставление доступа от 13.04.2023 № б/н к Лицензионному договору от 04.07.2013 № 27)

6. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 04.04.2023 № 2702/бп22)

7. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 06.04.2023 № 6)

8. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru/>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)

9. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)

10. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская

областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

7.5.2. Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 03.02.2023 № 11481 /13900/ЭС)
2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 22.12.2022 № 194-01/2023)

7.5.3. Современные профессиональные базы данных

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 11.07.2022 № 530/2022)
2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>
3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>
4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>

7.5.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	Microsoft Windows, Office Professional	Microsoft Corporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 06.07.2022 № б/н, срок действия: с 22.11.2022 по 22.11.2023
3	Мой Офис Стандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 0364100000819000012 срок

					действия: бессрочно
4	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ» (https://docs.antiplagius.ru)	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 17.04.2023 № 6627, срок действия: с 17.04.2023 по 16.04.2024
5	AcrobatReader - просмотр документов PDF, DjVU	AdobeSystems	Свободно распространяемое	-	-
6	FoxitReader - просмотр документов PDF, DjVU	FoxitCorporation	Свободно распространяемое	-	-

7.5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOWiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>

7.5.6. Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миро: miro.com
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Виртуальная доска Padlet: <https://ru.padlet.com>
5. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
6. Сервисы опросов: Яндекс Формы, MyQuiz
7. Сервисы видеосвязи: Яндекс телемост, Webinar.ru
8. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

7.5.7. Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Лекции Практические занятия	ПК-2, ПК-7

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины включает: компьютерный класс, мультимедийную аппаратуру; доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки), наглядные пособия в виде плакатов и стендов в специализированных аудиториях.

Учебные занятия с обучающимися проводятся в закреплённых за кафедрой экономики и коммерции в аудиториях 1/103, 1/405, 1/115, а также в других аудиториях университета согласно расписанию.

Оснащённость учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа (ул. Интернациональная д.101 - 1/103):

1. Проектор Acer X1261P (инв. №2101045353)
2. Экран Draper Luma NTSC (инв. 2101065491)
3. Ноутбук Lenovo IdeaPad V580c (инв.21013400405)

наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа):

1. Windows Office Professional 2003 Win 32 Russian,
2. Windows для учебных заведений (№ лицензии 18495261, Microsoft Windows XP Professional Russian)

Оснащённость учебной аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (лаборатория экономики)

(ул. Интернациональная д.101 –1/405):

1. Компьютер DualCore, мат плата AsusP5G41C-MLX, опер.память 2048 Мб, монитор 19” (инв. № 2101045266, 2101045265, 2101045264, 2101045263, 2101045262, 2101045261, 2101045260, 2101045259, 2101045258, 2101045257, 2101045256, 2101045255, 2101045254, 2101045253, 2101045252)
2. Коммутатор DES (инв. №1101043026)
3. Концентратор (инв. №2101061683)

Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.

Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа):

1. Microsoft Windows XP (лицензия № 49413124).
2. Microsoft Office 2003 (лицензия № 65291658).
3. ProjectExpert 7 (договорот 18.12.2012 № 0354/1П-06).
4. Audit Expert 4 Professional (договорот 18.12.2012 № 0354/1П-06).
5. StatisticaBase 6 (договор от 12.01.2012 № 6/12/A)

Профессиональные базы данных:

1. Обзор ситуации на агропродовольственном рынке. – Режим доступа: <http://mcx.ru/analytics/agro-food-market/>.

2. Обзор конъюнктуры аграрного рынка. - Режим доступа: <http://www.specagro.ru/#/analytics/287>.

3. Центральная база статистических данных. - Режим доступа: <http://cbsd.gks.ru/>.

4. Показатели, характеризующие импортозамещение в России. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/importexchange/.

5. Центр корпоративной информации. – Режим

Оснащённость помещения для самостоятельной работы (ул. Интернациональная д. 101 - 1/115):

1. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045275)
2. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045276)
3. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045277)
4. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045278)
5. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045279)
6. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045280)
7. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045281)
8. Компьютер Celeron E3500 (инв. №2101045274)

Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.

Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа):

1. Microsoft Windows XP Professional Russian от 31.12.2006 № 18495261
2. Windows Office Professional 2003 Win 32 Russian
3. Windows для учебных заведений (№ лицензии 18495261: Microsoft Windows XP Professional Russian)

Профессиональные базы данных:

1. Обзор ситуации на агропродовольственном рынке. – Режим доступа: <http://mcx.ru/analytics/agro-food-market/>.
2. Обзор конъюнктуры аграрного рынка. - Режим доступа: <http://www.specagro.ru/#/analytics/287>.
3. Центральная база статистических данных. - Режим доступа: <http://cbsd.gks.ru/>.
4. Показатели, характеризующие импортозамещение в России. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/importexchange/.
5. Центр корпоративной информации. – Режим доступа: <http://www.e-disclosure.ru/>.

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность организаций» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1334 от 12 ноября 2015 г.

Автор: доцент кафедры экономики и коммерции, к.э.н.  / Евдокимова Е.А./

Рецензент: доцент кафедры управления и делового администрирования, к.э.н.



/Грекова Н.С. /

Программа рассмотрена на заседании кафедры торгового дела и товароведения протокол № 6 от «15» января 2016 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол № 8 от «15» марта 2016 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол № 7 от «17» марта 2016 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры торгового дела и товароведения протокол № 8 от «03» апреля 2017 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №9 от «18» апреля 2017 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол № 8 от «20» апреля 2017 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции, протокол № 11 от «16» апреля 2018г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ, протокол № 9 от «17» апреля 2018 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 10 от «26» апреля 2018 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции, протокол № 9 от «19» апреля 2019 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ, протокол № 8 от «23» апреля 2019 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от «25» апреля 2019 г.

Рабочая программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции, протокол № 8 от «20» апреля 2021 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления, протокол № 8 от «20» апреля 2021 г.

Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от «22» апреля 2021 г.

Рабочая программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции, протокол № 8 от «12» апреля 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления, протокол № 8 от «19» апреля 2022 г.

Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от «21» апреля 2022 г.

Рабочая программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции, протокол № 10 от «1» июня 2023 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ. Протокол № 10 от «20» июня 2023 г.

Рабочая программа утверждена решением Учебно-методического совета университета
протокол № 10 от 22 июня 2023 г