

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ермакова Виктория Павловна

Должность: Директор школы авангардного гостеприимства и инноваций (ШГАИИ)

Сочи), проректор

Дата подписания: 03.04.2026 15:30:57

Уникальный программный ключ:

e54076e55b73117661ddd57c83d3b08d1fdef5de

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего

образования

«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

инновационных, инженерных и

цифровых технологий



Волков

2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора

 В.П.Ермакова

«17»  2025 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

#### Организация сервисной деятельности

(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки

43.04.01 «Сервис»

Квалификация (степень)  
выпускника

магистр

(бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии)

Профиль подготовки

Технологии и организация инженерного сервиса

(наименование программы бакалавриата/магистратуры/специалитета)

Форма обучения

очная

(очная, заочная, очно-заочная)

Выпускающая кафедра

Строительства и сервиса

(название)

Кафедра-разработчик рабочей  
программы

Строительства и сервиса

(название)

Год набора

2025

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	108/3	18	18	-	36		Экз. (36)
<b>Итого:</b>	108/3	18	18		36		Экзамен (36)

Сочи 2025 г.

Рабочая программа по дисциплине «Организация сервисной деятельности»

Рабочую программу составила: Драпкина Г.С., к.т.н., доцент

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**  
на заседании кафедры «Строительство и сервис»

Заведующий кафедрой


  
подпись

О.А.Удотова

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует  
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

  
подпись

  
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и  
методического обеспечения

  
подпись

  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

подпись

Ф.И.О.

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

подпись

Ф.И.О.

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

подпись

Ф.И.О.

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация сервисной деятельности» является овладение обучающимися компетенциями, теоретическими и практическими навыками разработки мероприятий, направленных на эффективную работу сервисного предприятия и удовлетворение потребностей населения.

Задачи дисциплины:

- ознакомление обучающихся с теоретическими основами организации сервисной деятельности предприятия сферы услуг;
- развитие умений самостоятельной работы, организации исследовательской работы в данной сфере;
- обучение практическим навыкам организации клиентского сервиса, сервисного обслуживания инженерных систем и автотранспорта.

**Формирование навыков**

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Организация сервисной деятельности» относится к обязательной части.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b> (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Автоматизированное проектирование технологических процессов Стратегическое управление в индустрии сервиса Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков НИР) Ознакомительная практика Преддипломная практика

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Организация сервисной деятельности» обучающийся должен обладать знаниями, умениями и владениями представленным в таблице 2.

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления	<p><u>Знать:</u> основные элементы процесса стратегического управления сервисной деятельностью. Основы формирования стратегии и ее реализации на различных уровнях управления.</p> <p><u>Уметь:</u> разрабатывать конкурентные, функциональные стратегии на различных уровнях управления организации в сфере сервиса. Организовывать процесс выполнения корпоративной стратегии.</p> <p><u>Владеть:</u> методами формирования и реализации стратегий организаций в сфере сервиса.</p>
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	<p><u>Знать:</u> методы и приемы стратегического анализа внутренней и внешней среды организации. Состав и структуру стратегического плана.</p> <p><u>Уметь:</u> анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и определять характер её влияния на организацию. Разрабатывать стратегический план предприятия.</p> <p><u>Владеть:</u> технологией разработки стратегического плана на основе анализа внешней и внутренней среды организации.</p>

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	<p><u>Знать:</u> методы управления процессом организационной диагностики и организационного проектирования.</p> <p><u>Уметь:</u> применять методы управления процессами организационной диагностики и организационного проектирования</p> <p><u>Владеть:</u> навыками системного подхода к управлению процессами организационной диагностики и организационного проектирования</p>
	ОПК 2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности предприятий сферы сервиса	<p><u>Знать:</u> методы реализации стратегического контроля в организации.</p> <p><u>Уметь:</u> организовывать и процесс стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса.</p> <p><u>Владеть:</u> технологией реализации стратегического контроля в организации.</p>

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ темы	Наименование (темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1 Сервисная деятельность: основные понятия и определения	8	2	2		4
2	Тема 2 Специфика услуги как продукта сервисной деятельности	8	2	2		4
3	Тема 3 Качество услуг в сервисной деятельности	8	2	2		4
4	Тема 4 Предприятия, оказывающие услуги населению	8	2	2		4
5	Тема 5 Сервисные технологии обслуживания в сфере инженерного сервиса	8	2	2		4
6	Тема 6 Организация сервисного обслуживания потребителей	8	2	2		4
7	Тема 7 Особенности сервисного обслуживания автомобилей	8	2	2		4
8	Тема 8 Сервис инженерных систем объектов городской инфраструктуры	8	2	2		4
9	Тема 9 Совершенствование сервисной деятельности	8	2	2		4
	<b>Экзамен</b>	<b>36</b>				
	<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>36</b>

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Сервисная деятельность: основные понятия и определения	Понятия «сервис» в широком и узком смысле, деятельность, потребность, сервисная деятельность, культура сервисной деятельности, услуга. Цели, идеология, технология сервисной деятельности. Принципы организации сервисной деятельности.
2	Специфика услуги как продукта сервисной	Многозначность понятия «услуга». Функции услуг. Отличительные особенности услуг. Классификация услуг по характеру деятельности, назначению, сфере применения и др. признакам. Функции услуг в экономике.
3	Качество услуг в сервисной деятельности	Качество услуги. Факторы, влияющие на качество услуг. Оценка качества услуги. Качественные и количественные показатели качества. Оценка качества обслуживания клиентов компании. Стандарты качества ИСО.

4	Предприятия, оказывающие услуги населению	Предприятия сервиса. Их различия по формам собственности, организационно-правовым формам, масштабам деятельности, видам выполняемых услуг, по назначению и составу предоставляемых услуг.
5	Сервисные технологии обслуживания в сфере инженерного сервиса	Ключевые инженерные сети и системы объекта обслуживания. Сервисные технологии обслуживания в сфере инженерного сервиса. Работы по инженерно-техническому обслуживанию. Ремонты и их планирование. Современные технологии технического обслуживания инженерных систем зданий.
6	Организация сервисного обслуживания потребителей	Организация обслуживания потребителей. Принципы обслуживания. Базовая модель организации сферы услуг – «servuction». Факторы, влияющие на работу с потребителем. Цели работы с потребителем. Виды контактных зон. Виды и формы обслуживания.
7	Особенности сервисного обслуживания автомобилей	Отличие сервисного обслуживания автомобилей от технического. Типы станций технического обслуживания транспортных средств. Особенности сервисного обслуживания автомобилей.
8	Сервис инженерных систем объектов городской инфраструктуры	Основные элементы городской инженерной инфраструктуры. Их описание. Виды обслуживания дорожной инфраструктуры, системы водоснабжения и водоотведения, системы теплоснабжения, электроснабжения, систем связи.
9	Совершенствование сервисной деятельности	Концепции сервиса в условиях 4-й промышленной революции. Традиционный подход технического обслуживания. Перспективные подходы технической поддержки. Тенденции совершенствования обслуживания клиентов.

### Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Сервисная деятельность: основные понятия и определения	Понятия «сервис» в широком и узком смысле, деятельность, потребность, сервисная деятельность, культура сервисной деятельности, услуга. Цели, идеология, технология сервисной деятельности. Принципы организации сервисной деятельности.
2	Специфика услуги как продукта сервисной	Многозначность понятия «услуга». Функции услуг. Отличительные особенности услуг. Классификация услуг по характеру деятельности, назначению, сфере применения и др. признакам. Функции услуг в экономике.
3	Качество услуг в сервисной деятельности	Качество услуги. Факторы, влияющие на качество услуг. Оценка качества услуги. Качественные и количественные показатели качества. Оценка качества обслуживания клиентов компании. Стандарты качества ИСО.
4	Предприятия, оказывающие услуги населению	Предприятия сервиса. Их различия по формам собственности, организационно-правовым формам, масштабам деятельности, видам выполняемых услуг, по назначению и составу предоставляемых услуг.
5	Сервисные технологии обслуживания в сфере	Ключевые инженерные сети и системы объекта обслуживания. Сервисные технологии обслуживания в

	инженерного сервиса	сфере инженерного сервиса. Работы по инженерно-техническому обслуживанию. Ремонты и их планирование. Современные технологии технического обслуживания инженерных систем зданий.
6	Организация сервисного обслуживания потребителей	Организация обслуживания потребителей. Принципы обслуживания. Базовая модель организации сферы услуг – «servuction». Факторы, влияющие на работу с потребителем. Цели работы с потребителем. Виды контактных зон. Виды и формы обслуживания.
7	Особенности сервисного обслуживания автомобилей	Отличие сервисного обслуживания автомобилей от технического. Типы станций технического обслуживания транспортных средств. Особенности сервисного обслуживания автомобилей.
8	Сервис инженерных систем объектов городской инфраструктуры	Основные элементы городской инженерной инфраструктуры. Их описание. Виды обслуживания дорожной инфраструктуры, системы водоснабжения и водоотведения, системы теплоснабжения, электроснабжения, систем связи.
9	Совершенствование сервисной деятельности	Концепции сервиса в условиях 4-й промышленной революции. Традиционный подход технического обслуживания. Перспективные подходы технической поддержки. Тенденции совершенствования обслуживания клиентов.

#### 4.1.2 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

#### 4.1.3 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Сервисная деятельность: основные понятия и определения	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
2	Специфика услуги как продукта сервисной	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
3	Качество услуг в сервисной деятельности	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
4	Предприятия, оказывающие услуги населению	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
5	Сервисные технологии обслуживания в сфере инженерного сервиса	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
6	Организация сервисного обслуживания потребителей	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
7	Особенности сервисного обслуживания автомобилей	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.

8	Сервис инженерных систем объектов городской инфраструктуры	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.
9	Совершенствование сервисной деятельности	темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты; вопросы к экзамену.

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий - не предусмотрены учебным планом

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 4.2.1 Литература

1. Котляров, М. А. Урбанистика. Недвижимость и городская среда : учебник для вузов / М. А. Котляров. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 199 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15003-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568223> (дата обращения: 03.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91518.html> (дата обращения: 03.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 12.04.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Современное управление инфраструктурой городского хозяйства : учебник / В. И. Голованов, Н. А. Латыпов, В. В. Буплаков, О. А. Дзюрдзя. — 2-е изд. — Москва : Научный консультант, 2024. — 314 с. — ISBN 978-5-6040393-0-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/140444.html> (дата обращения: 03.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева, Н. В. Черных ; под редакцией А. И. Солодкого. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18169-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560634> (дата обращения: 03.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### 4.2.2.Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской

	Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <a href="http://www.gov.ru/">http://www.gov.ru/</a> )
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <a href="https://www.minfin.ru/ru/">https://www.minfin.ru/ru/</a> )
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a> )
<b>№</b>	<b>Наименование ИИС</b>
1	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

#### 4.2.3 Нормативные документы

- 1 Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- 2 Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»,
- 3 Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»,
- 4 Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»,
- 5 Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»,
- 6 Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2009 г. № 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии»,
- 7 Федеральный закон от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации"
- 8 Указ Президента Российской Федерации от 5 июня 2015 года N 287 «О мерах по дальнейшему развитию малого и среднего предпринимательства»
- 9 ГОСТ 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 03.05.2024). – Текст : электронный.
2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 03.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 03.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

#### 4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

### **Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):**

1. Сущность организации сервисной деятельности.
2. Основные понятия сервисной деятельности.
3. Цели, идеология и технология сервисной деятельности.
4. Принципы организации сервисной деятельности.
5. Культура сервисной деятельности.
6. Понятие «услуга». Многозначность.
7. Термины и понятия в сфере услуг.
8. Характеристика особенностей услуг.
9. Классификация и функции услуг.
10. Факторы, влияющие на качество услуги.
11. Оценка качества услуг.
12. Показатели качества. Виды, характеристика.
13. Требования к качеству услуг.
14. Характеристика стандартов ИСО ГОСТ Р.
15. Предприятие сервиса. Основные признаки.
16. Классификация предприятий сервиса.
17. Организация деятельности акционерного общества в сфере услуг.
18. Особенности осуществления деятельности общества с ограниченной ответственностью.
19. Критерии отнесения предприятий сервиса к малому, среднему или крупному бизнесу.
20. Виды малых предприятий сервиса.
21. Особенности крупного бизнеса в сфере услуг.
22. Виды услуг, предоставляемых сервисными организациями.
23. Сервисные технологии. Их влияние на качество обслуживания.
24. Ключевые инженерные сети и системы объекта обслуживания.
25. Основные направления инженерно-технического обслуживания инженерных систем.
26. Виды ремонта, предусмотренные при технической эксплуатации объекта.
27. Технологии технического обслуживания инженерных систем зданий.
28. Использование информационных технологий сервисными организациями.
29. Основы организации обслуживания потребителей.
30. Принципы организации сервисной деятельности.
31. Основные цели и факторы, влияющие на взаимодействие с потребителями.
32. Организация контактной зоны в сервисной организации.
33. Виды контактных зон. Их характеристика.
34. Рациональное размещение и организация работы предприятия сервиса.
35. Модель организации сферы услуг «servuction». Основные элементы, их взаимодействие.
36. Видимые и невидимые технологии производства услуг в сервисной организации.

37. Виды обслуживания клиентов в сервисной деятельности. Их характеристика, различия, особенности.
38. Понятие и формы обслуживания населения.
39. Прогрессивные формы обслуживания населения.
40. Перспективные формы обслуживания потребителей.
41. Современные формы обслуживания инженерных систем и оборудования.
42. Сущность, цели сервисного обслуживания автомобилей.
43. Понятие и цели технического обслуживания автомобилей.
44. Отличие сервисного и технического обслуживания автомобилей.
45. Типы авторемонтных ремонтных и сервисных организаций по спектру оказываемых услуг.
46. Основные характеристики пункта автомобильного обслуживания.
47. Характеристика и разрешенные виды деятельности автоцентра.
48. Станция технического обслуживания. Виды деятельности, Стандарты обслуживания.
49. Полный и неполный цикл услуг сервисного обслуживания автомобилей.
50. Требования к персоналу автосервисных предприятий.
51. Особенности сервисного обслуживания автомобилей.
52. Преимущества сервисного обслуживания автомобилей.
53. Основные элементы городской инженерной инфраструктуры.
54. Городская дорожная инфраструктура: состав, значение.
55. Состав и значение городских систем водоснабжения и водоотведения.
56. Электроснабжение в городской инженерной инфраструктуре: состав, значение.
57. Системы теплоснабжения, как элемент городской инфраструктуры.
58. Роль, значение и состав систем связи в городской инфраструктуре.
59. Виды обслуживания городской дорожной инфраструктуры.
60. Обслуживание систем водоснабжения и водоотведения городской инфраструктуры.
61. Электроснабжение в городской инфраструктуре. Виды обслуживания.
62. Обслуживание городских сетей теплоснабжения.
63. Городские системы связи. Виды обслуживания.
64. Виды техобслуживания городских инженерных систем.
65. Эффективность своевременного технического обслуживания городских инженерных сетей.
66. Сущность направления «Индустрия 4.0».
67. Направления технического сервиса при традиционном подходе технического обслуживания.
68. Концепция «перспективный подход» технической поддержки сетей и оборудования.
69. Систем «Интернет вещей» (IoT) на уровне сервисной деятельности организации сферы услуг.
70. Основные тенденции совершенствования обслуживания клиентов.

**Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

### **Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен):**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

**Методические рекомендации по подготовке студентов к *практическим занятиям*.**

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к *практическим* занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

#### **Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

#### **Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену.**

При подготовке к *экзамену* следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На *экзамене* студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на *зачете с оценкой, экзамене* студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Экономика транспорта и обоснование транспортных проектов» включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и подготовки доклада с презентацией по индивидуальной теме;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной индивидуальной работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;

- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, тем индивидуальных заданий, учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

### 5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.
- Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	LibreOffice
2	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.
3	Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4	Kaspersky Endpoint Security.
5	Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав

## **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Организация сервисной деятельности»

43.04.01 «Сервис»

магистратура

Профиль "Технологии и организация инженерного сервиса"

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
«Организация сервисной деятельности»  
форма обучения - очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Овладение обучающимися компетенциями, теоретическими и практическими навыками разработки мероприятий, направленных на эффективную работу сервисного предприятия и удовлетворение потребностей населения
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Понятие и сущность организации сервисной деятельности. Специфика услуги как продукта сервисной деятельности. Качество услуг в сервисной деятельности. Предприятия сервиса, оказывающие услуги населению. Сервисные технологии обслуживания в сфере инженерного сервиса. Организация сервисного обслуживания потребителей. Особенности сервисного обслуживания автомобилей. Сервис инженерных систем объектов городской инфраструктуры. Совершенствование сервисной деятельности.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления. ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания. ОПК 2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности предприятий сферы сервиса.
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Автоматизированное проектирование технологических процессов Стратегическое управление в индустрии сервиса Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков НИР) Ознакомительная практика Преддипломная практика
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	Экзамен