



Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 35.03.07 - Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции, утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 1330

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры Товароведения и экспертизы товаров (протокол № 9 от 17.12. 2015)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ (Дерканосова Н.М.)

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией факультета технологии и товароведения (протокол № 3 от 17.12. 2015).

Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_ (Колобаева А.А.)

## 1. Введение. Цели и задачи дисциплины, её место в учебном процессе

Дисциплина «Сервисная деятельность перерабатывающих предприятий» (Б1.В.ДВ.2) входит в вариативную часть ФГОС ВО.

**Цели дисциплины:** дисциплины дать комплексное представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, ознакомить с современным рынком услуг; дать представление об основных и перспективных направлениях сервисной деятельности; основы применения современных информационных и компьютерных технологий при анализе сервисной деятельности перерабатывающих предприятий.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- ознакомление с принципами организации сервисной деятельности перерабатывающих предприятий;
- углубление теоретических знаний в сервисной деятельности путем использования
- средств экономического и математического анализа и современных компьютерных и информационных технологий;
- овладение основами методологии исследования сервисной деятельности перерабатывающих предприятий;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации;
- формирование знаний о прогрессивных сервисных технологиях

## 2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность перерабатывающих предприятий и» должна быть освоена полностью. Разделы и темы, рассматриваемые в лекциях, закрепляются на практических занятиях и углубляются при самостоятельном изучении курса.

В результате изучения дисциплины у слушателя должны быть сформированы следующие компетенции, знания умения и навыки.

Компетенции		Планируемые результаты обучения
код	название	
ПК-7	готовность реализовывать качество и безопасность сельскохозяйственного сырья и продуктов его переработки с соответствии с требованиями нормативной и законодательной базы	<p style="text-align: center;">Знать:</p> <p>особенности делового общения и его специфику в сервисной деятельности; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг;</p> <p style="text-align: center;">Уметь:</p> <p>проводить анализ документации на соответствие требованиям стандартов; применять статистические методы в контроле сервисной деятельности</p> <p style="text-align: center;">Иметь навыки и/или опыт деятельности:</p> <p>владеть навыками работы с нормативной и технической документацией в области сервисной деятельности;</p>

		владеть методами проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний в области сервисной деятельности
ПК-9	готовность реализовать технологии производства, хранения и переработки плодов и овощей, продукции растениеводства и животноводства	<p>Знать:</p> <p>организацию технологического процесса производства и хранения сельскохозяйственной продукции основные этапы разработки проекта и технологии оказания услуги; установление и обеспечение необходимого качества продукции для осуществления сервисной деятельности</p> <p>Уметь:</p> <p>организовывать и эффективно осуществлять входной и выходной контроль качества процесса оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса</p> <p>Иметь навыки и/или опыт деятельности:</p> <p>владеть навыками нахождения компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса производства и хранения сельскохозяйственной продукции</p>
ПК-19	готовность систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов организаций	<p>Знать:</p> <p>организацию сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств</p> <p>Уметь:</p> <p>оптимально использовать материальные и энергетические ресурсы, исходя из требуемого уровня качества сервисной деятельности осуществлять выбор специального оборудования и технических средств в области сервисной деятельности</p> <p>Иметь навыки и/или опыт деятельности:</p> <p>владеть основами разработки технологии процесса сервисной деятельности</p>

### 3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1 - Объём дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Очная форма обучения	
	всего зач.ед./ часов	объём часов
		3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	2/72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по	26	6

видам учебных занятий) всего, в т.ч.		
Аудиторная работа	26	6
Лекции	12	2
Практические занятия	14	4
Семинары	-	-
Лабораторные работы	-	-
Другие виды аудиторных занятий	-	-
Самостоятельная работа обучающихся, час, в т. ч.	46	66
подготовка к аудиторным занятиям	36	56
выполнение курсовой работы (курсового проекта)	-	-
подготовка и защита рефератов, расчетно-графических работ	10	10
другие виды самостоятельной работы	-	-
Экзамен/часы	-	-
Вид итогового контроля (зачёт, экзамен)	Зачет	Зачет

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план).

Таблица 2 – Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план)

№ п/п	Раздел дисциплины	Л	СЗ	ПЗ	ЛР	СР
1.	Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человек	6	-	8	-	26
2.	Основы теории сервисной деятельности	6	-	6	-	20
заочное						
1	Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человек	1	-	2	-	36
2	Основы теории сервисной деятельности	1	-	2		30

##### 4.2. Содержание разделов учебной дисциплины.

###### Раздел 1 Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человек

. Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности.

Тема 1.2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода,

особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от товара.

Тема 1.3. Услуга как специфический продукт. Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.

## Раздел 2 . Основы теории сервисной деятельности

Тема 2.1. Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей)

Тема 2.2 Сервис и сервисные технологии. Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности

### 4.3. Перечень тем лекций.

Таблица 3 – Перечень тем лекций

№ п/п	Тема лекции	Объём, ч очная	Объём, ч заочная
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Основные понятия. Услуга как форма.	2	
2	Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности.	1	
3	Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая.	2	1
4	Услуга как специфический продукт. Факторы, влияющие на формирование услуги	2	
5	Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека	2	1
6	Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги.	1	
7	Сервис и сервисные технологии. Понятие и содержание сервисных технологий.	1	
8	Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания	1	
Всего		12	2

**4.4. Перечень тем практических занятий (семинаров).**

• Таблица 4 – Перечень тем практических занятий

№ п/п	Тема занятий	Объём, ч очная	Объём, ч заочная
1	2	3	4
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.	2	2
2	Услуга как специфический продукт	2	
3	Сервис и его особенности. Место и роль общения участников сервисной деятельности	2	2
4	Правовое регулирование Организация обслуживания потребителей отношений в сервисной деятельности.	2	
5	Категории потребителей и особенности обслуживания.	2	
6	Сервис и сервисные технологии	4	
Всего		14	4

**4.5. Перечень тем лабораторных работ.**

Не предусмотрены

**4.6. Виды самостоятельной работы студентов.****4.6.1. Подготовка к аудиторным занятиям.**

Перечень методических рекомендаций студентам по закреплению и углублению полученных на аудиторных занятиях знаний и навыков, подготовке к предстоящим занятиям:

1. Изучение материалов периодической печати и рекомендуемой литературы по вопросам темы.
2. Выполнение заданий, предусмотренных рабочей программой.
3. Применение полученных знаний при анализе практических ситуаций.
4. Взаимоконтроль и взаимопроверка знаний студентов.
5. Проведение семинаров, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях.
6. Выполнение письменных и/или устных домашних заданий.

**4.6.2. Перечень тем курсовых работ (проектов).**

Не предусмотрены.

**4.6.3. Перечень тем рефератов, расчетно-графических работ.**

В программе ФОС

**4.6.4. Перечень тем для самостоятельного изучения студентами.**

Таблица 5 – Перечень тем для самостоятельного изучения студентами

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Объем, ч форма обучения	
			очная	заочная
1	Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.	№1 п.6.1.1 №1 п. 6.1.2 №1 п.6.1.3	10	16
2	Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги).	№1,2 п.6.1.1 №1 п.6.1.3	12	16
3	Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).	№1,2 п.6.1.1 №1,2,3,4 п. 6.1.2 №1 п.6.1.3	12	16
4	Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою	№1,2 п.6.1.1 №1,3,4 п. 6.1.2 №1 п.6.1.3	12	18
Всего			46	66

**4.6.5. Другие виды самостоятельной работы студентов.**

Не предусмотрены.

**4.7 Перечень тем и видов занятий, проводимых в интерактивной форме**

№ п/п	Форма занятия	Тема занятия	Интерактивный метод	Объем, ч
1.	Практическое занятие	Основные понятия в области сервисной деятельности сельскохозяйственных предприятий. Объекты деятельности	Круглый стол (методики «вопрос – ответ» и эстафеты) восполнение недостающей информации, формирование умения решать проблемы, дискуссия по вопросу сервисной деятельности предприятий.	2
3.	Практическое занятие	Принципы экспертизы в системе менеджмента качества.	Метод проектов - выполнение индивидуальных заданий по оценке сервисной деятельности различных предприятий	2

**5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации****5.1. ФОС текущего контроля.**

- устный опрос на лекциях;
- защита практических работ;
- тестирование);
- контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).

**5.2. ФОС промежуточного контроля.***А) Критерии оценки знаний студентов на зачете:*

1. Оценка **«зачтено»** выставляется студенту, который

- прочно усвоил предусмотренный программный материал;
- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;
- показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса;
- без ошибок выполнил практическое задание.

Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной и контрольной работы, систематическая активная работа на лабораторных занятиях.

2. Оценка **«не зачтено»** Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

Б) Экзамен не предусмотрен:

**Вопросы к зачету:**

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Человек и его потребности. Классификация потребностей.
3. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг. Особенности классификации услуг.
4. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
5. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
6. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
7. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
8. Правила эффективного сервиса.
9. Основные принципы развития сферы услуг.
10. Этапы обслуживания потребителя.
11. Особенности организации послепродажного обслуживания.
12. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
13. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
14. Культура обслуживания как показатель качества.
15. Управление качеством сервиса.
16. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
17. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
18. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
19. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
20. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
21. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
22. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
23. Конфликт в сервисной деятельности. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения.
24. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
25. Типы потребителей и взаимодействие с ними.
26. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
27. Культура общения работников с клиентами.
28. Воздействие культуры на поведение потребителя.
29. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
30. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.

Полное описание фонда оценочных средств для промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в виде отдельного документа.

## **6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **6.1. Рекомендуемая литература.**

**6.1.1. Основная литература.**

Таблица 6 – Основная литература

№ п/п	Автор	Заглавие	Гриф издания	Издательство	Год издания	Кол-во экз. в библи.
1.	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность [электронный ресурс] / Романович .— 6 .— Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013 .— 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7 .— <URL:http://znanium.com/go.php?id=430365>.		Издательский центр «Дашков и К»	2013	электронный ресурс
2.	Свириденко Ю. П.	Сервисная деятельность в обслуживании населения [электронный ресурс] / Свириденко .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012 .— 220 с. — ISBN 978-5-394-01503-8 .— <URL:http://znanium.com/go.php?>	Гриф УМО	Издательский центр «Дашков и К»	2012	электронный ресурс

**6.1.2. Дополнительная литература.**

Таблица 7 – Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Заглавие	Издательство	Год издания
1	Виноградова, М. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014 .— 448 с. — ISBN 978-5-394-02351-4 .— <URL:http://znanium.com/go.php?id=511993>.	Дашков и Ко	2014 электронный ресурс
2		Закон РФ «О защите прав потребителей».	База данных Техэксперт	электронный ресурс
3		ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»	База данных Техэксперт	электронный ресурс
4		ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)»	База данных Техэксперт	электронный ресурс

Таблица 8 - Периодическая литература

№ п/п	Вид периодической литературы	Заглавие	Количество экземпляров
1	Журнал	Сервис в России и за рубежом	электронный ре-

			сурс
2	Журнал	Журнал «Маркетинг и маркетинговые исследования»	электронный ресурс
3	Журнал	Вестник Воронежского государственного аграрного университета	электронный ресурс
4	Журнал	Технология и товароведение инновационных пищевых продуктов	электронный ресурс

### 6.1.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

№ п/п	Номер заказа	Автор	Заглавие	Издательство	Год издания
1		Василенко О.А.	Методические рекомендации для самостоятельной работы о по дисциплине «Сервисная деятельность перерабатывающих предприятий» для обучающихся всех форм обучения по направлению 35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции	ВГАУ	2015

### 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

<http://znaniyum.com> – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
<http://e.lanbook.com> – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
[www.prospektnauki.ru](http://www.prospektnauki.ru) – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
<http://rucont.ru/> – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
<http://www.cnsnb.ru/terminal/> – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
[www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
<http://archive.neicon.ru/> – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
<https://нэб.рф/> – Электронный каталог библиотеки Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I  
<http://www.dairyunion.ru> – Официальный портал Российского союза предприятий молочной отрасли, на котором представлены нормативные документы  
[www.aup.ru](http://www.aup.ru) – Менеджмент и маркетинг в бизнесе  
[www.aup.ru](http://www.aup.ru) – Менеджмент и маркетинг в бизнесе  
[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - «Консультант Плюс»  
[www.gks.ru](http://www.gks.ru) - Федеральная служба государственной статистики  
[www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) – РосБизнесКонсалтинг  
[www.russianmarket.ru](http://www.russianmarket.ru) – Маркетинговые исследования и аналитические материалы  
[www.statsoft.ru](http://www.statsoft.ru) ([www.statistica.ru](http://www.statistica.ru)) – сайт программы STATISTICA. Содержит также электронный учебник, примеры анализа данных.

**6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины.****6.3.1. Компьютерные обучающие и контролирующие программы.**

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование программного обеспечения	Функция программного обеспечения		
			контроль	моделирующая	обучающая
1.	Практические занятия	Microsoft Office 2003 Pro Microsoft Office 2010 Std Гарант Техэксперт	+	+	+
2.	Лекции, практические занятия, реферат, домашние задания	Microsoft Office 2003 Pro Microsoft Office 2010 Std Гарант Техэксперт Abbyy FineReader 6.0 Sprint	+	+	+

**6.3.2. Аудио- и видеоматериалы.**

Не предусмотрены.

**6.3.3. Компьютерные презентации учебных курсов.**

Не предусмотрены.

**7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения занятий	Перечень основного оборудования, приборов и материалов
1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мультимедийное оборудование, столы 2-х местные аудиторные, стулья
2	Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий (аудитории 40, 250)	Автоматизированный комплекс на основе микроскопа с программным обеспечением Scope Photo, стерилизатор ГК-10/2, термостат; STIRRER, сушильный шкаф; весы лабораторные ВК-150,1, ВК-600, Ohaus СПУ-123, микроскопы Биомед-2, Биомед-4, СТ-320, рефрактометр УРЛ; фотоэлектроколориметр ФЭК-2МП; лабораторная посуда, реактивы, фотоэлектроколориметр ФЭК-2МП, поляриметр-сахариметр СУ-4, рефрактометр ИРФ Б2М, рН-метр «Нитрон-рН», белизномер РЗ-БПЛ, прибор для определения качества клейковины ИДК 1М, влагомер «ЭЛЕКС-7», ИК-влагомер, весы лабораторные ВК-150,1, ВК-600, центрифуга лабораторная ЦЛУ-1 и другие испытательные приборы, наборы стеклянной посуды и реактивов
3	Специализированная лаборатория 35	Фотоэлектроколориметр КФК-3, мельница лабораторная ЛЗМ-1, рефрактометр ИРФ-454, поляриметр-сахариметр СУ-5, весы электронные Ohaus SPU-202, аппарат Соксле-

		та, колбонагреватель, иономер И-160 МИ, аппарат Кле-венджера, весы аналитические, водяная баня (электриче-ская), плита электрическая, вытяжной шкаф, весы РН, весы аналитические, термостат ТС-80, мешалка магнит-ная ULAB US-1550 D, разборные доски, набор сит, кол-лекция масличных культур и их семян, набор эфирных масел, коллекция растительных масел и продуктов отхо-дов при производстве растительных масел, химическая и лабораторная посуда, химические реактивы, лабораторная мебель.
4	Учебные аудитории для групповых и индивиду-альных консультаций (аудитории 168, 168а, 170а)	Стол 2-х местные аудиторные, стулья
5	Аудитории для текуще-го контроля и промежу-точной аттестации	Стол 2-х местные аудиторные, стулья
6	Аудитории для самосто-ятельной работы обуча-ющихся аудитория 232а)	Компьютеры с выходом в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную систему, столы 2-х местные аудиторные, стулья
7	Помещение для хране-ния и профилактическо-го обслуживания учеб-ного оборудования (аудитории 165а, 38, 121)	Специализированная мебель и технические средства обу-чения

**8. Междисциплинарные связи****Протокол**

согласования рабочей программы с другими дисциплинами

Наименование дисциплины, с которой проводилось согласование	Кафедра, с которой проводилось согласование	Предложения об изменениях в рабочей программе. Заключение об итогах согласования	Подпись зав. кафедрой
Стандартизация и сертификация сельскохозяйственной продукции	Товароведения и экспертизы товаров	<i>согласовано</i>	<i>[Подпись]</i>
Менеджмент качества сельскохозяйственной продукции	Товароведения и экспертизы товаров	<i>согласовано</i>	<i>[Подпись]</i>



