

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Первякова Светлана Валерьевна

Должность: Директор колледжа СКФУ в г. Ставрополе

Дата подписания: 19.06.2026 10:49:48

Уникальный идентификатор:

63a18c373da05c089b08fcc89c468af301000f17

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Колледж СКФУ в г. Ставрополе

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность»

для студентов специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел Технологии сервисной деятельности

Тема 1. Сущность сервисной деятельности

Практическое занятие.

План:

1. Зарождение и развитие услуг в античное время.
2. Особенности сервисной деятельности в Средневековье и Новое время.
3. Развитие сервиса в эпоху индустриализации.
4. Сервис и постиндустриальное общество.
5. Развитие сервиса в досоветский период.
6. Особенности и проблемы сервиса в СССР.
7. Современные тенденции и процессы в системе сервиса.

Литература:

Основная литература:

1. Жилищный кодекс РФ.
2. Градостроительный кодекс РФ.
3. Ермолаев, Е. Е. Управление жилищно-коммунальным комплексом
Электронный ресурс : Учебно-методическое пособие / Е. Е. Ермолаев, М. Ф. Хайруллин. -
Управление жилищно-коммунальным комплексом, 2022-03-31. - Самара : Самарский
государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 115 с. - Книга находится в
премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9585-0689-7, экземпляров неограничено
4. Охотина, Н. М.
Сервисная деятельность : учебное
пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. -
Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-
5-8158-1661-9
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В.
Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации ;
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». -
Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн

Дополнительная литература:

1. Сергеева Ю. С. Гостиничный бизнес. Конспект лекций. Учебное пособие. - М.: Приор-издат, 2016. - 143 с.
2. Лысакова Л. А. Карпова Е. М. Лесная Е. Н. Tourismus. Туризм. - М.: Флинта, 2017. - 144 с.
3. Вакуленко Р. Я. Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. Учебное пособие. Допущено Советом Учебно-методического объединения вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебного пособия. - М.: Логос, 2014. - 320 с.
4. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме. Рекомендовано ГОУ ВПО «Государственный университет управления» в качестве учебника для студентов высших учебных заведений. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 176 с.

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.emarketer.com/arts/global](http://www.emarketer.com/arts/global) -информационные ресурсы агентства E-marketer.

2. <http://www.e-commerce.ru> - Информационно консалтинговый центр по электронному бизнесу

Программное обеспечение:

Специализированное программное обеспечение не требуется

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специально оборудованные кабинеты и аудитории: аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: интерактивными досками, проекторами.

Тема 2. Организация сервисной деятельности

Практическое занятие.

Контрольные вопросы и задания:

1. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для их появления в будущем?

2. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами?

3. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с сообществами древнего мира?

4. Проследите роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.

5. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.

6. Каким образом индустриальное производство трансформировало сущность и структуру деятельности по оказанию услуг?

7. Каким образом влиял сервис американского общества XIX-XX вв. на динамику сервисной деятельности мира?

8. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в XX в.?

9. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе?

1. [http:// www.emarketer.com/arts/global](http://www.emarketer.com/arts/global) -информационные ресурсы агентства E-marketer.
2. <http://www.e-commerce.ru> - Информационно консалтинговый центр по электронному бизнесу

Программное обеспечение:

Специализированное программное обеспечение не требуется

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специально оборудованные кабинеты и аудитории: аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: интерактивными досками, проекторами.

Тема 3. Взаимодействие с потребителями

Практическое занятие.

На семинаре в виде дискуссии обсуждаются следующие темы:

Список тем:

1. Различные подходы к понятию «сервис», «сервисная деятельность».
2. Сервис как форма человеческой деятельности.
3. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей.
4. Потребности современного человека и возможности сервиса.
5. Антиобщественные потребности.

Литература:

Основная литература:

1. Жилищный кодекс РФ.
2. Градостроительный кодекс РФ.
3. Ермолаев, Е. Е. Управление жилищно-коммунальным комплексом Электронный ресурс : Учебно-методическое пособие / Е. Е. Ермолаев, М. Ф. Хайруллин. - Управление жилищно-коммунальным комплексом, 2022-03-31. - Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 115 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9585-0689-7, экземпляров неограничено
4. Охотина, Н. М.
 Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн

Дополнительная литература:

9. Сергеева Ю. С. Гостиничный бизнес. Конспект лекций. Учебное пособие. - М.: Приор-издат, 2016. - 143 с.
10. Лысакова Л. А. Карпова Е. М. Лесная Е. Н. Tourismus. Туризм. - М.: Флинта, 2017. - 144 с.
11. Вакуленко Р. Я. Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. Учебное пособие. Допущено Советом Учебно-методического объединения вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебного пособия. - М.: Логос, 2014. - 320 с.
12. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме. Рекомендовано ГОУ ВПО «Государственный университет управления» в качестве учебника для студентов высших учебных заведений. - М.: Дашков и

Ko, 2013. - 176 c.

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.emarketer.com/arts/global](http://www.emarketer.com/arts/global) -информационные ресурсы агентства E-marketer.

2. <http://www.e-commerce.ru> - Информационно консалтинговый центр по электронному бизнесу

Программное обеспечение:

Специализированное программное обеспечение не требуется

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специально оборудованные кабинеты и аудитории: аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: интерактивными досками, проекторами.

Тема 4. Инновации в сервисе

Практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

1. Какую роль играет сервисная деятельность в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития сервиса в России, его проблемах и перспективах?
3. Какие услуги в сервисной деятельности занимают наибольший удельный вес и почему?
4. Почему сервису обслуживания в настоящее время уделяется так много внимания? Как вы думаете, с чем это связано? Оправдано ли это?
5. Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос и т.д.?
6. Целесообразно ли использовать одну и ту же сегментацию для: а) завоевания или привлечения новых клиентов; б) удовлетворения их потребностей (качество обслуживания); в) формирования лояльности, - или же рациональнее иметь отдельную сегментацию для каждой из вышеназванных позиций?

Литература:

Основная литература:

1. Жилищный кодекс РФ.
2. Градостроительный кодекс РФ.
3. Ермолаев, Е. Е. Управление жилищно-коммунальным комплексом Электронный ресурс : Учебно-методическое пособие / Е. Е. Ермолаев, М. Ф. Хайруллин. - Управление жилищно-коммунальным комплексом, 2022-03-31. - Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 115 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9585-0689-7, экземпляров неограниченно.

4. Охотина, Н. М.
 / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9

5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь :

СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн

Дополнительная литература:

13. Сергеева Ю. С. Гостиничный бизнес. Конспект лекций. Учебное пособие. - М.: Приор-издат, 2016. - 143 с.
14. Лысакова Л. А. Карпова Е. М. Лесная Е. Н. Tourismus. Туризм. - М.: Флинта, 2017. - 144 с.
15. Вакуленко Р. Я. Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. Учебное пособие. Допущено Советом Учебно-методического объединения вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебного пособия. - М.: Логос, 2014. - 320 с.
16. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме. Рекомендовано ГОУ ВПО «Государственный университет управления» в качестве учебника для студентов высших учебных заведений. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 176 с.

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.emarketer.com/arts/global](http://www.emarketer.com/arts/global) -информационные ресурсы агентства E-marketer.
2. <http://www.e-commerce.ru> - Информационно консалтинговый центр по электронному бизнесу

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

КОЛЛЕДЖ СКФУ в г. Ставрополе

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к самостоятельной работе

по дисциплине «Сервисная деятельность»

для студентов специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Методические указания представляют собой руководство по изучению различных разделов и тем курса в соответствии ФГОС СПО по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома и рабочей программой учебной дисциплины ОП.04 Этика профессиональной деятельности.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен

Уметь:

Применять различные средства и методы делового общения.

Анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов.

Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

Знания:

Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

Основные принципы этики делового общения.

Основы делового общения и его различные виды.

Основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере.

Принципы профессиональной этики.

Этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе.

Принципы морального самосовершенствования и самовоспитания.

Особенности делового этикета.

Различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов.

По окончании практического занятия студент должен устно ответить на контрольные вопросы в рамках подготовки к защите выполненной практической работы. В процессе защиты преподаватель может задать дополнительные вопросы, связанные с выполнением работы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

При подготовке к практическому занятию сначала следует прочесть конспект лекций по теме занятия, затем изучить учебную и справочную литературу (учебник, учебные пособия, словари, энциклопедии), после чего – первоисточники.

Подготовка презентаций

Литературу необходимо конспектировать и давать сжатые письменные ответы на вопросы практического занятия. Такие ответы пригодятся при подготовке к экзамену. В них следует отразить содержание главных понятий и связь между ними, дать собственную оценку тем или иным концепциям, выявить связь изучаемого вопроса с современностью, с будущей профессиональной деятельностью. По неясным вопросам необходимо обращаться к преподавателю.

Текст выступления на практическом занятии должен быть написан самим студентом (уже переработанный). Выступления, на которых студент ограничивается только чтением уже опубликованного текста, преподавателем не учитываются.

Преподаватель оценивает подготовку студента к практическому занятию по следующим критериям: Наличие конспектов, лекций; Понимание главных понятий, их связей; Умению мыслить самостоятельно, логично, последовательно, доказательно; Мнениями оценивать идеи,

концепции, обосновывать свою теоретическую позицию, связывать теорию с практикой, приводить примеры, приводить аналогии.

На практические занятия выносятся узловые темы, запланированные в программе учебной дисциплины, освоение которых определяет качество профессиональной подготовки будущих специалистов.

Цель занятия – формирование знаний по теме, развитие самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся путем равноправного и активного их участия в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Собеседование - наиболее распространенный метод контроля знаний учащихся, вариант текущей проверки, процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных возможностей усвоения учащимися учебного материала.

При подготовке к собеседованию студент должен:

- Предварительно повторить теоретический материал темы (тем) по которой проводится устный опрос.
- Ознакомиться с заданием, уяснить его фабулу и поставленные вопросы.
- Продумать логику и последовательность изложения материала. Ответы на поставленные вопросы должны быть аргументированными.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу, отвечающему на вопрос и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

Основные печатные издания

1. Гуревич, П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С. Гуревич. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2021. – 416 с. – (Серия «Учебники профессора П.С. Гуревича»). – ISBN 978-5-238-01023-6. – Текст : непосредственный.

2. Ежова, О.Н. Профессиональная этика и служебный этикет : практикум / О. Н. Ежова. – Самара : Самарский юридический институт ФСИН России, 2020. – 80 с. – ISBN 978-5-91612-303-6. – Текст : непосредственный.

3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0693-4. – Текст : непосредственный.

4. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст : непосредственный.

5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 383 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-006723-0. – Текст : непосредственный.

6. Плотникова, А.Л. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотникова А.Л., Родионова О.Г., Вотинов А.А. – Самара:Самарский юридический институт ФСИН России, 2022. – 120 с.: ISBN 978-5-91612-137-7. – Текст : непосредственный.

Основные электронные издания

1. Антипов, А.А. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / А. А. Антипов. – Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2021. – 40 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/71199> (дата обращения: 20.12.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2023. – 247 с. – ISBN 978-5-238-03643-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2122447> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Кузнецова, М.А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. – М.: РГУП, 2023. – 167 с. – ISBN 978-5-93916-811-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

4. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 389 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-014192-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

5. Рудник, С.Ю. Формирование профессиональных компетенций специалистов сервиса средствами комплементарного образования : монография / С.Ю. Рудник. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2022. – 147 с. – ISBN 978-5-9765-1652-6. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035370> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники

1. Беляев, Г.Г. Этика и этикет : учебное пособие / Г. Г. Беляев. – М.: МГАВТ, 2021. – 148 с. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/404132> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

2. Воропаева, Ю.П. Этика человеческого достоинства: история и современность : монография / Ю.П. Воропаева, Г.Г. Коломиец. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 243 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-015885-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859918> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Дружинин, В.Н. Психология способностей : избранные труды / В.Н. Дружинин. – Москва : Институт психологии РАН, 2007. – 512 с. – (Выдающиеся ученые Института психологии РАН). – ISBN 978-5-9270-0116-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1058899> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

4. Замедлина, Е.А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. – 2-е изд. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. – 141 с. – ISBN 978-5-369-01082-2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815598> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

5. Канке, В.А. Этика ответственности : учебное пособие / В.А. Канке. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 291 с. – ISBN 978-5-16-013392-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1862620> (дата обращения: 21.12.2023). – Режим доступа: по подписке.