

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

"Псковский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и
стратегическому развитию
образовательной деятельности



В.М. Микушев

» ноября 2016г.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
(в форме стажировки)

«Организация и развитие предприятий сервиса на региональном рынке»

по профилю основной образовательной программы
СЕРВИС

Профиль «Сервис транспортных средств»

согласно лицензии Серия 90Л01 № 0009273 (Рег. № 2219) от 24.06.2016 г.,
выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки

Псков
2016

Программа повышения квалификации «Организация и развитие предприятий сервиса на региональном рынке» обсуждена и принята на заседании кафедры механики и автотранспортного сервиса «09» октября 2016 г., протокол № 1.

Программа повышения квалификации «Организация и развитие предприятий сервиса на региональном рынке» обсуждена и принята малым Ученым советом факультета инженерных и строительных технологий Псковского государственного университета «29» ноября 2016 г., протокол № 10.

Разработчики:

Кафедра
«Механика и автотранспортный сервис»
ПсковГУ
зав. кафедрой

В.В. Шевельков

Кафедра
«Механика и автотранспортный сервис»
ПсковГУ
доцент

Э.А. Круг

СОГЛАСОВАНО.

Директор
института непрерывного образования

И.В. Андреянова

Начальник
учебно-методического управления

В.С. Белов

Эксперты:

ООО
«Авто-ТехЦентр»
директор

А.Г. Тюрин

Кафедра
«Экономика и управление
на предприятии»
ПсковГУ
Зав. кафедрой,
д.т.н., профессор

Ю.Г. Баринов

1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целью реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организация и развитие предприятий сервиса на региональном рынке» является качественное развитие уровня профессиональных компетенций слушателей, направленных на развитие современного мышления и практических навыков управленческой деятельности в сфере сервиса.

Задачи:

- повышение качества и эффективности решения слушателями управленческих задач комплексного характера в области сервисологии;
- ознакомление слушателей с последними тенденциями в области организации и управления предпринимательской деятельности в сфере сервиса;
- совершенствование способностей по разработке управленческих решений, направленных на обеспечение высокого уровня конкурентоспособности предприятий сервиса;
- развитие практических навыков по организации делового общения в сервисной деятельности;
- формирование новых направлений развития регионального бизнеса.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.09.2015 № 608н) для реализации следующих трудовых функций:

Преподавание по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры и ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации (3.9.1);

Разработка научно-методического обеспечения реализации курируемых учебных курсов, дисциплин (модулей) программ бакалавриата, специалитета, магистратуры и (или) ДПП (3.9.4).

При исполнении действий:

1. Проведение учебных занятий по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры и (или) ДПП (3.9.1)

2. Разработка и обновление (самостоятельно и (или) в группе под руководством специалиста более высокого уровня квалификации) рабочих программ учебных курсов, дисциплин (модулей) программ бакалавриата, специалитета, магистратуры и(или) ДПП (3.9.4)

Для достижения которых необходимы следующие:

- *умения:*

1. Выполнять деятельность и (или) демонстрировать элементы деятельности, осваиваемой обучающимися, и (или) выполнять задания, предусмотренные программой учебного курса, дисциплины (модуля).

2. Создавать на занятиях проблемно-ориентированную образовательную среду, обеспечивающую формирование у обучающихся компетенций, предусмотренных ФГОС и (или) образовательными стандартами, установленными образовательной организацией, и(или) образовательной программой.

3. Преобразовывать обучающимися новую научную (научно-техническую) информацию, информацию о новшествах в осваиваемой области профессиональной деятельности, использовать результаты собственных научных исследований для совершенствования качества научно-методического обеспечения.

4. Создавать научно-методические, учебно-методические и учебные тексты с учетом требований научного и научно-публицистического стиля.

- *знания:*

Особенности организации образовательного процесса по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры и ДПП

Преподаваемая область научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности

Основы психологии труда, стадии профессионального развития

Современное состояние области знаний и (или) профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным курсам, дисциплинам (модулям)

В результате освоения программы слушатель должен приобрести (совершенствовать) следующие компетенции:

- способность к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);
- готовность к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4).

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации реализуется в форме стажировки с целью изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей.

В учебном плане продолжительность стажировки приводится из расчета 2-4 часа работы по указанной проблеме в день (самостоятельное изучение темы, работа в библиотеке и с Интернет-ресурсами, консультации, изучением опыта предприятий сферы сервиса и т.д.).

Программа повышения квалификации ориентирована на научно-педагогических работников, участвующих в реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств».

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию,

выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование разделов, тем	Всего час	Формы проведения занятий и контроля знаний	Формируемые компетенции
1.	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса в Псковской области	8	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-7
2.	Основы предпринимательской деятельности в РФ и особенности процесса оказания услуг в сфере автосервиса в Псковской области	6	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-7 ПК-8
3.	Основы делового общения в сервисной деятельности	8	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-15
4.	Основы организации обслуживания потребителей на предприятиях автосервиса	8	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-7 ПК-15
5.	Основы кадровой политики и организации трудового процесса на предприятиях сервиса	6	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-8
6.	Планирование деятельности предприятий сервиса	8	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-15
7.	Стратегическое и инновационное развитие предприятий сервиса в Псковской области	8	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-8 ПК-15

8.	Эффективность управления предприятиями сервиса	10	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-7 ПК-8
9.	Оценка конкурентоспособности предприятий сервиса в регионе	8	Изучение опыта и отработка знаний умений и навыков на предприятии, контроль в форме опроса	ПК-7 ПК-8 ПК-15
	Итоговая аттестация	2	Итоговый опрос, разработка программы и заданий на практику и итоговую аттестацию	ПК-7 ПК-8 ПК-15
	Итого по программе:	72	-	-

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график представляется в виде расписания занятий и утверждается директором ИНО ПсковГУ до начала реализации программы.

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ПРОГРАММЫ

ТЕМА 1. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса в Псковской области.

Определение рынка, место предприятия в рыночной среде, факторы влияния. Сервисология. Теории потребности личности. Структура процесса оказания услуг. Региональные особенности процесса оказания услуг в Псковской области.

Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса в Псковской области. Структура предприятия. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в Псковской области. Планирование объема производства и реализации услуг в Псковской области. Экономическая и функциональные стратегии развития предприятия.

ТЕМА 2. Основы предпринимательской деятельности в РФ и особенности процесса оказания услуг в сфере автосервиса в Псковской области.

Истоки предпринимательской деятельности в России. Становление государственного и частного предпринимательства. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности. Актуальные проблемы предпринимательства в сфере сервиса Российской Федерации, тенденции его развития. Основные принципы эффективной предпринимательской деятельности в Российской Федерации. Малое предпринимательство в сфере

автосервисных услуг. Региональные особенности процесса оказания услуг в сфере автосервиса в Псковской области.

ТЕМА 3. Основы делового общения в сервисной деятельности.

Существующие типы переговоров и стратегии участников переговоров; определение собственного стиля поведения во время переговорного процесса, анализ особенностей партнера по переговорам, особенности сложных переговоров при юридическом неравенстве сторон. Этапы переговоров (подготовка, проведение, завершение), задачи каждого этапа. Подготовка к переговорам: оценка позиции переговорщика; базовая подготовка к жестким переговорам.

ТЕМА 4. Основы организация обслуживания потребителей на предприятиях автосервиса.

Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями. Повышение эффективности обслуживания. Организация труда сотрудников контактной зоны. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой.

ТЕМА 5. Основы кадровой политики и организации трудового процесса на предприятиях сервиса.

Кадровая политика организации. Функции организации труда. Условия труда. Подходы к управлению персоналом в сфере услуг. Рекрутинг и отбор персонала. Методы отбора персонала. Мотивация труда. Формы и системы оплаты труда. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики. Виды организационного поведения. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Обучение и развитие персонала.

ТЕМА 6. Планирование деятельности предприятий сервиса.

Принципы и методы планирования. Этапы разработки плана предприятия. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия и его важнейших конкурентов. Разработка оптимальных планов предприятия. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг. Особенности формирования ценовой политики. Повышение качества услуг, совершенствование сервиса и его технологий.

ТЕМА 7. Стратегическое и инновационное развитие предприятий сервиса в Псковской области.

Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Управление реализацией стратегического плана. Инновационный характер управления. Тенденции в управлении

исследованиями и инновациями. Менеджмент — как инструмент инновационного развития.

ТЕМА 8. Эффективность управления предприятий сервиса.

Факторы эффективности управления. Специфика кризисных ситуаций для российских предпринимательских структур. Пути и способы выхода из кризисных ситуаций.

ТЕМА 9. Оценка конкурентоспособности предприятий сервиса в регионе.

Организация маркетинговой деятельности на предприятии. Конкурентные преимущества, основанные на ресурсах. Методы оценки конкурентоспособности. Факторы конкурентоспособности в Псковской области. Эффективность функционирования предприятий сферы сервиса в Псковской области. Зарубежный опыт обеспечения конкурентной среды в сфере сервиса.

4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Итоговая аттестация проходит в форме круглого стола и опроса по основным вопросам программы научно-педагогических работников представителями предприятия, где проводилась стажировка.

4.1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.
2. Актуальные проблемы предпринимательства в сфере сервиса Российской Федерации, тенденции его развития. Основные принципы эффективной предпринимательской деятельности в Российской Федерации.
3. Малое предпринимательство в сфере автосервисных услуг. Региональные особенности процесса оказания услуг в сфере автосервиса в Псковской области.
4. Определение рынка, место предприятия в рыночной среде, факторы влияния.
5. Сервисология. Теории потребности личности. Структура процесса оказания услуг на примере предприятия автосервиса.
6. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса в Псковской области.
7. Виды предприятий сферы сервиса в Псковской области. Структура предприятия. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
8. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в Псковской области. Планирование объема производства и реализации услуг в Псковской области. Экономическая и функциональные стратегии развития предприятия.

9. Существующие типы переговоров и стратегии участников переговоров; определение собственного стиля поведения во время переговорного процесса, анализ особенностей партнера по переговорам, особенности сложных переговоров при юридическом неравенстве сторон.
10. Этапы переговоров (подготовка, проведение, завершение), задачи каждого этапа. Подготовка к переговорам: оценка позиции переговорщика; базовая подготовка к жестким переговорам.
11. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса.
12. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей.
13. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями. Повышение эффективности обслуживания.
14. Организация труда сотрудников контактной зоны. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой.
15. Кадровая политика организации. Функции организации труда. Условия труда. Подходы к управлению персоналом в сфере услуг.
16. Рекрутинг и отбор персонала. Методы отбора персонала. Мотивация труда. Формы и системы оплаты труда.
17. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики.
18. Виды организационного поведения. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Обучение и развитие персонала в регионе.
19. Принципы и методы планирования. Этапы разработки плана предприятия. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия и его важнейших конкурентов.
20. Разработка оптимальных планов предприятия. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг в регионе.
21. Особенности формирования ценовой политики в Северо-западном регионе. Повышение качества услуг, совершенствование сервиса и его технологий.
22. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Управление реализацией стратегического плана.
23. Инновационный характер управления. Тенденции в управлении исследованиями и инновациями.
24. Менеджмент — как инструмент инновационного развития.
25. Факторы эффективности управления. Специфика кризисных ситуаций для российских предпринимательских структур. Пути и способы выхода из кризисных ситуаций.
26. Организация маркетинговой деятельности на предприятии. Конкурентные преимущества, основанные на ресурсах Северо-западного региона.
27. Методы оценки конкурентоспособности.
28. Факторы конкурентоспособности в Псковской области.

29. Эффективность функционирования предприятий сферы сервиса в Псковской области.
30. Зарубежный опыт обеспечения конкурентной среды в сфере сервиса.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Требования к слушателям программы:

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются:

- лица, имеющие высшее и (или) среднее профессиональное образование;
- лица, получающие высшее и (или) среднее профессиональное образование.

Учебно-методическое обеспечение

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации реализуется в форме стажировки с целью изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей, поэтому учебно-методическое обеспечение разделов программы предоставляется предприятием в сфере автосервиса.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Литература:

а) основная литература:

1. Бологова В.В. Экономические и правовые основы предпринимательской деятельности: учебное пособие // Бологова В.В. , Фрей Д.А. , Фрей А.К., Лисин Е.М. - *Издательский дом МЭИ, 2011. – 232 с. Электронный ресурс // http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=72322*
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие для студ. вузов. / М.В. Виноградова, З.И. Панина – М.: Изд-во торговая компания «Дашков и Ко», 2013. -448 с.
3. Гукова О. Н., Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие для студ. вузов. / О. Н. Гукова - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. -160с.
4. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие / А.П. Садохин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 288 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-036-6, 1500 экз. <http://znanium.com>.
5. Организация предпринимательской деятельности: схемы и таблицы. Учеб. пособие/ Попков В.П., Евстафьева Е.В. - СПб: Питер, 2012

6. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / коллектив авторов; под редакцией Шеменевой О.В., Харитоновой Т.В. – М.: Дашков и Ко, 2011
7. Почебут Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология [Текст] : учеб.пособие. Санкт-Петербург: Питер, 2012. – 334, [2] с. : ил. (Стандарт третьего поколения)
8. Стефаненко Т.Г. Этнопсихология. М.: Аспект Пресс, 2009.

б) дополнительная литература:

1. Ермолаев Е.Е Основы предпринимательской деятельности / Ермолаев Е.Е., Фролов А.М., Афанасьев А.М., Гилева О.Я., Лочан С.А. – Изд-во СГАСУ, 2012 – 242 с. Электронный ресурс // http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=73879
2. Краковская, Т.А. Сервисная деятельность / Т.А. Краковская, В.К. Карнаухова. - М.: Феникс, 2010. – 256 с. - Туризм и сервис.
3. Маркетинг в предпринимательской деятельности: учебник, 2-е издание / Синяева И.М., Земляк С.В., Синяев В.В. - М.: Дашков и Ко, 2012
4. Мочерный, С.В. Основы организации предпринимательской деятельности [Текст] : Учебник для вузов / С.В. Мочерный. – М. : 2014.
5. Предпринимательская деятельность: учеб. пособие / Крутик А.Б., Решетова М.В. – М.: Издательский центр «Академия», 2012
6. Предпринимательство: учебник / под редакцией В.Я. Горфинкеля, Г.Б. Поляка, В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
7. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность. Учеб.пособие./ Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- М.: Альфа-М, 2014. – 208 с.
8. 4. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Дж.Шоул.- М.: Альпина-Паблицер, 2011. – 338 с. - (+DVD-ROM).
9. 5. Савицкая Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия, 4-е издание. Минск: «Новое знание», 2011. — 688с
6. Мишин В.М. Управление качеством – М.: ЮНИТИ-ДАМА, 2015. -463 с.

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	http://www.iqlib.ru	Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
2	http://www.grebennikon.ru/	Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» Содержит статьи по маркетингу, менеджменту, финансам, управлению персоналом, опубликованные в специализированных журналах

		издательства за последние 10 лет.
3	http://www.retailclub.ru	Дизайн и креатив Р.О.С. материалов
4	http://www.retailclub.ru	POS материалы
5	http://adage.com	Крупнейший мировой портал о рекламе и рекламной индустрии
6	http://www.posm.ru/ http://www.btl.ru/	Сайт Российской ассоциации маркетинговых услуг (РАМУ).
7	http://www.espar.ru/	Исследования наружной рекламы
8	http://www.mediaatlases.ru/	Электронный атлас российских СМИ
9	http://elibrary.ru	Научная электронная библиотека eLibrary.ru
	www.biblioclub.ru	ЭБС «Университетская библиотека он-лайн»
	http://lib.pskgu.ru	Электронный каталог библиотеки ФГБОУ ВПО «ПсковГУ»

7. КОМПОНЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ РАЗРАБОТЧИКОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объём контактной работы слушателей с представителями предприятия может варьироваться в зависимости от требований заказчика. Возможно также перераспределение объемов отдельных тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в соответствии с составом слушателей, их конкретными потребностями.

Программа может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий, имеющих в распоряжении предприятия.