

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

**Сервисная деятельность**

(Наименование дисциплины)

**43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»**

(Направление подготовки / Профиль)

**Бакалавр**

(Квалификация)

**Прикладной бакалавр**

(Вид)

**Кафедра разработчик**

Финансово-экономических дисциплин

**Год набора**

**2016, 2017, 2018**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св	з	сз	вв
Зачетные единицы	4			4	4	4
Общее количество часов	144			144	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:						
– Лекционные (Л)	18			4	4	4
– Практические (ПЗ)						
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)	36			6	6	6
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	90			130	130	130
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))	+			+ (4)	+ (4)	+ (4)
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	12
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	16
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	17
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	19

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в «базовую» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий»

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОПОП ВО)):

#### *общекультурных*

– «способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права» (ОК-6)

#### *общепрофессиональных*

– «готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя» (ОПК-2)

– «готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» (ОПК-3)

#### *профессиональных*

– «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» (ПК-1)

– «готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» (ПК-6)

– «способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями» (ПК-8)

– «способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности» (ПК-9)

– «готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов» (ПК-12)

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО)**:

#### **Обучающийся должен знать:**

##### *на уровне представлений*

- сущность сервисной деятельности (1)
- виды сервисной деятельности (2)
- историю развития сервиса (3)

##### *на уровне воспроизведения*

- принципы классификации услуг (4)
- характеристики видов услуг (5)

#### **на уровне понимания**

- содержание базовых понятий сервисной деятельности (6)
- теорию организации обслуживания (7)
- сущность сервисной деятельности как сферы производства, направленной на удовлетворение потребностей индивида и общества (8)

#### **Обучающийся должен уметь:**

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности (9)

#### **Обучающийся должен владеть:**

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности (10)
- навыками достижения компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (11)

### **1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Введение в направление подготовки	Психодиагностика
2	Психология бизнеса	Психологический практикум
3	Психология общения	Профессиональная этика и этикет
4	Естественно-научные основы сервиса	Организация предпринимательской деятельности

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

### **1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «43.03.01 Сервис»;
- Учебного плана направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий» 2016, 2017, 2018 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в сервисную деятельность	12	2	2	8	1,6,8
2	История развития сервисной деятельности	11		4	7	3
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12	2	2	8	1,6,8
4	Виды сервисной деятельности	13	2	4	7	2,3
5	Теория организации обслуживания	12	2	2	8	6,7
6	Услуга: сущность, классификация	12	2	2	8	4,5
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	13	2	4	7	8,9
8	Сервис с учетом специфики клиентов	11		4	7	7,11
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	13	2	4	7	7,11
10	Культура сервисного обслуживания	12	2	2	8	8,10
11	Тенденции развития информационного сервиса	10		2	8	8,11
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	13	2	4	7	11
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет с оценкой)</b>						
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в сервисную деятельность	12	2		10	1,6,8
2	История развития сервисной деятельности	10			10	3
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12		2	10	1,6,8
4	Виды сервисной деятельности	17	2		15	2,3
5	Теория организации обслуживания	10		2	10	6,7
6	Услуга: сущность, классификация	10			10	4,5
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	12		2	10	8,9
8	Сервис с учетом специфики клиентов	10			10	7,11
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	10			10	7,11
10	Культура сервисного обслуживания	17			15	8,10
11	Тенденции развития информационного сервиса	10			10	8,11
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	10			10	11
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет с оценкой)</b>		<b>4</b>				
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>130</b>	

## **Раздел 3. Содержание дисциплины**

### **3.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Введение в сервисную деятельность**

Цели и задачи изучения дисциплины «Сервисная деятельность». Междисциплинарный характер дисциплины. Основные термины и понятия. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные задачи системы сервиса. Функции сервиса. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

#### **Тема 2. История сервисной деятельности**

Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе. Характеристика признаков сервиса индустриального общества. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

#### **Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека**

Методологические основы сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания сервисной деятельности.

#### **Тема 4. Виды сервисной деятельности**

Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

#### **Тема 5. Теория организации обслуживания**

Обслуживание: понятие, цель формы и методы. Обслуживание потребителей в стационарных условиях. Обслуживание с выездом на дом. Бесконтактное обслуживание. Самообслуживание.

Качество услуг сервисной деятельности. Полезные свойства услуги. Характеристики услуги, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности. Качество услуги с точки зрения потребителя. Понятие «относительное качество». Методика выявления относительного качества. Показатель качества услуги (обслуживания).

#### **Тема 6. Услуга: сущность, классификация**

Сущность понятия «услуга». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ). Единство рынка услуг и товарного рынка.

Услуги общественного питания, гостиничные услуги, Виды туристских услуг, сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений.

**Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности**

Общение участников сервисной деятельности. Сценарий обслуживания. Сущность понятия «контактная зона».

Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Рекомендации по ведению диалога. Рекомендации по внешнему виду сотрудника контактной зоны.

**Тема 8. Сервис с учетом специфики клиентов**

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

**Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания**

Регион, влияние региональных особенностей на деятельность и экономическую активность населения, особенности сервисной деятельности с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

**Тема 10. Культура сервисного обслуживания**

Понятие «культура сервисного обслуживания». Профессиональные характеристики сотрудника сферы сервиса. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов. Этика обслуживания. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.

**Тема 11. Тенденции развития информационного сервиса**

Специфика развития информационного общества. Содержание понятий «информационный продукт», «индустрия коммерческого распространения информации». Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг.

**Тема 12. Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя**

Система государственного контроля качества предоставляемых услуг. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Правила оказания услуг общественного питания. Общественный контроль качества предоставляемых услуг.

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность
СЗ 2-3	Тема 2. История развития сервисной деятельности
СЗ 4	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
СЗ 5-6	Тема 4. Виды сервисной деятельности
СЗ 7	Тема 5. Теория организации обслуживания
СЗ 8	Тема 6. Услуга: сущность, классификация
СЗ 9-10	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности
СЗ 11-12	Тема 8. Сервис с учетом специфики клиентов
СЗ 13-14	Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
СЗ 15	Тема 10. Культура сервисного обслуживания
СЗ 16	Тема 11. Тенденции развития информационного сервиса
СЗ 17-18	Тема 12. Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
СЗ 2	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности
СЗ 3	Тема 10. Культура сервисного обслуживания



### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	100
2	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	СЗ	Кейс-метод	100
3	Тема 4. Виды сервисной деятельности	Л	Проблемное обучение	100
4	Тема 5. Теория организации обслуживания	СЗ	Кейс-метод	100
5	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	СЗ	Кейс-метод	100
6	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	СЗ	Кейс-метод	100
<b>Итого %</b>				<b>22,2%</b>

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	25
2	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	СЗ	Кейс-метод	25
3	Тема 4. Виды сервисной деятельности	Л	Проблемное обучение	25
4	Тема 5. Теория организации обслуживания	СЗ	Кейс-метод	25
5	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	СЗ	Кейс-метод	25
<b>Итого %</b>				<b>25%</b>

## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Введение в сервисную деятельность	1-4	1-6
2	История развития сервисной деятельности	5-10	1-6
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	11-12	1-6
4	Виды сервисной деятельности	13-14	1-6
5	Теория организации обслуживания	15	1-6
6	Услуга: сущность, классификация	16-25	1-6
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	26-27	1-6
8	Сервис с учетом специфики клиентов	28	1-6
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	29	1-6
10	Культура сервисного обслуживания	30-33	1-6
11	Тенденции развития информационного сервиса	34-36	1-6
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	37-38	1-6

#### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Междисциплинарный характер дисциплины «Сервисная деятельность».
2. Основные термины и понятия сервисной деятельности.
3. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
4. Основные задачи и функции системы сервиса.
5. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
6. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
7. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
8. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
9. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
10. Отличительные черты сферы услуг советского периода.
11. Методологические основы изучения сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
12. Теория потребительских ценностей Шета - Ньюмана - Гросса.
13. Виды сервисной деятельности.
14. Тенденции развития и принципы современного сервиса.
15. Многообразие методов обслуживания потребителей.
16. Качество услуг сервисной деятельности.
17. Качество услуги с точки зрения потребителя.
18. Понятие «относительное качество». Методика выявления относительного качества.
19. Показатели качества услуги (обслуживания).
20. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
21. Взаимобусловленность рынка услуг и товарного рынка.
22. Услуги общественного питания.
23. Гостиничные услуги.

24. Виды туристских услуг.
25. Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений.
26. Общение участников сервисной деятельности. Сценарий обслуживания.
27. Сущность понятия «контактная зона».
28. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
29. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
30. Культура сервисного обслуживания
31. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
32. Этика обслуживания. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности.
33. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.
34. Специфика развития информационного общества.
35. Сущностные характеристики информационной услуги.
36. Виды информационных услуг.
37. Система государственного контроля качества предоставляемых услуг.
38. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в сервисную деятельность	ПО	УО	ПРВ	1,6,8
2	История развития сервисной деятельности		УО	ПРВ	3
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	УО	КМ	ПРВ	1,6,8
4	Виды сервисной деятельности	ПО	УО	ПРВ	2,3
5	Теория организации обслуживания	УО	КМ	ПРВ	6,7
6	Услуга: сущность, классификация	УО	УО	ПРВ	4,5
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	УО	КМ	ПРВ	8,9
8	Сервис с учетом специфики клиентов		УО	ПРВ	7,11
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	УО	УО	ПРВ	7,11
10	Культура сервисного обслуживания	УО	УО	ПРВ	8,10
11	Тенденции развития информационного сервиса		УО	ПРВ	8,11
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	УО	УО	ПРВ	11

## Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в сервисную деятельность	ПО		ПРВ	1,6,8
2	История развития сервисной деятельности			ПРВ	3
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		КМ	ПРВ	1,6,8
4	Виды сервисной деятельности	ПО		ПРВ	2,3
5	Теория организации обслуживания		КМ	ПРВ	6,7
6	Услуга: сущность, классификация			ПРВ	4,5
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности		КМ	ПРВ	8,9
8	Сервис с учетом специфики клиентов			ПРВ	7,11
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания			ПРВ	7,11
10	Культура сервисного обслуживания			ПРВ	8,10
11	Тенденции развития информационного сервиса			ПРВ	8,11
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя			ПРВ	11

### Условные обозначения оценочных средств:

**УО** – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

**ПО** – Проблемное обучение

**ПРВ** – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

**КМ** – Кейс-метод

### 5.2. Тематика письменных работ обучающихся

#### Тематика рефератов

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Сфера сервиса в индустриальном и постиндустриальном мире.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Технический, технологический и гуманитарный сервис.
6. Специфика и виды гуманитарного сервиса.
7. Социально-культурный сервис и его виды.
8. Туризм как вид сервиса. Виды туризма.
9. Основные характеристики современного мирового туризма.
10. Экономический и социокультурный эффект от туризма.
11. Сервис в Древнем мире и в Средневековье.
12. Познавательный и рекреационный «туризм» античности.
13. Путешествия в Римской империи.
14. Туризм в средневековье
15. Сервис в XVIII и XIX веках.
16. Аристократические образовательные путешествия.

17. Лечебный и курортный туризм. Образовательный туризм.
18. Начала горного и спортивного туризма.
19. Становление международного туризма.
20. Промышленная революция и модернизация туризма.
21. Сервис в XX веке.
22. Становление рекреационного туризма.
23. Социальный и рабочий туризм.
24. От массового стандартизированного сервиса – к дифференцированному, эксклюзивному сервису.
25. История туризма в России.
26. Становление туристского бизнеса в России после 1991 г.
27. Предприятия сервиса.
28. Туристские организации.
29. Государственное регулирование туризма.
30. Гостиницы. Классификация гостиниц по номерному фонду, назначению, классу обслуживания.
31. Отечественная и зарубежная рейтинговые системы гостиничного сервиса.
32. Предприятия общественного питания. Типы предприятий общественного питания: столовые, кафе, таверны, блинные, пельменные, пиццерии и т. п.).
33. Организации анимационного сервиса (национальные парки, тематические парки, спортивно-восстановительные и досуговые комплексы).
34. Туристские услуги: сущность, отличительные черты, структура.
35. Специфика туристских услуг во внутреннем, въездном и международном туризме. Понятие «контактной зоны» как пространства реализации сервисной деятельности.
36. Гостиничные услуги.
37. Ресторанные услуги. Стили ресторанного обслуживания: французский, русский, английский, венский, американский, шведский стол).
38. Транспортные услуги.
39. Анимационные услуги.
40. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
41. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
42. Защита прав потребителя.
43. Система государственного контроля качества предоставляемых услуг.
44. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

### 5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

#### Вопросы к зачету

1. Цели и задачи изучения дисциплины «Сервисная деятельность». Междисциплинарный характер дисциплины.
2. Основные термины и понятия. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
3. Основные задачи системы сервиса. Сервис как деятельность: функции сервиса.
4. История сервисной деятельности.
5. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Теоретические основания сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
8. Виды сервисной деятельности.
9. Тенденции и принципы современного сервиса.
10. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
11. Обслуживание: понятие, цель формы и методы.
12. Качество услуг сервисной деятельности.
13. Качество услуги с точки зрения потребителя.
14. Показатель качества услуги (обслуживания).
15. Сущность понятия «услуга». Классификация услуг.
16. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
17. Виды услуг (услуги общественного питания, гостиничные услуги, туристские услуги, сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений).
18. Сущность понятия «контактная зона». Сценарий обслуживания.
19. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
20. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
21. Понятие «культура сервисного обслуживания».
22. Профессиональные характеристики сотрудника сферы сервиса.
23. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
24. Этика обслуживания.
25. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.
26. Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг.
27. Общая характеристика сервисного права.
28. Защита прав потребителя.

## **Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.]— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.Л. Руденко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Восколович Н.А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление»/ Восколович Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 398 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40486>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Тётушкин— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

7. Библиотека Ихтика// [ihtik.ru](http://ihtik.ru).
8. Библиотека РГИУ каталог// [i.-u.ru/biblio/default.aspx](http://i.-u.ru/biblio/default.aspx)



## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

### Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Сервисная деятельность» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450

2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3. личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимися с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является большей частью теоретической, ее изучение формирует базу для дальнейшего развития умений и навыков по технике и технологии сервиса и туризма, рекламной деятельности, связям с общественностью, маркетингу, стандартизации и сертификации и др.

Также необходимо подчеркнуть междисциплинарный характер «Сервисной деятельности» (понимание этого факта относится ко второй половине XX в.) – объект изучения находится на стыке исследований экономических, социологических, управленческих и других гуманитарных дисциплин. Изучение дисциплины базируется на знании психологии, социологии, этики и эстетики в сфере услуг. Обучаемые в процессе изучения дисциплины постигают основные принципы, задачи, правила сервисной деятельности, специфику предоставления услуг и приобретают практически навыки гибкого (стратегического) подхода к управлению сервисной деятельностью в виде деловых, ролевых игр и ситуационных задач. Особое внимание уделено вопросам взаимоотношений в контактной зоне между работниками предприятия сервиса и клиентами.

Цель дисциплины – понять сущность сервисной деятельности, ее принципиальные особенности и научиться использовать на практике сервисные технологии в области социально-культурного сервиса и туризма.

В результате изучения дисциплины обучаемый должен знать основные понятия и определения, используемые в сервисной деятельности; общие черты и различия материальных и нематериальных услуг; закономерности организации сервисной деятельности; историю развития сервиса в мире и в России; способы и формы оказания услуг.

Обучаемый должен уметь применять полученные теоретические знания при изучении других профессиональных дисциплин; анализировать национальную, региональную, демографическую, климатическую специфику разных форм обслуживания. Кроме того, обучаемый должен владеть терминологическим аппаратом специалиста сервисной деятельности.

Обучение строится на основе лекционных и семинарских занятий. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. В процессе изучения курса обучаемые получают устойчивые знания о значении услуг в современном обществе, специфических характеристик услуг и их отличия от товаров.

Лекция – это логически стройное, систематически последовательное и ясное изложение научных вопросов дисциплины; монологический способ изложения объемного материала. Значимость лекции в учебном процессе обусловлена тем, что именно лекция активно формирует мировоззрение обучаемых, является активной формой общения преподавателя и обучающихся, прививает интерес и уважение к науке.

Работа на лекционных занятиях знакомит обучаемых с основным понятийным аппаратом дисциплины, основными историческими этапами становления сервиса, так и изучаемого объекта – потребителя сервисных услуг.

Теоретическое освоение курса предполагает изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума. В процессе теоретического осмысления дисциплины обучаемые должны знать правила, принципы, задачи сервисной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма, теорию межличностного отношения, искусство обслуживания клиентов, теорию продаж и продвижения услуг, потребности и ожидания клиентов, стандарты обслуживания.

Практическое освоение курса предполагает приобретение конкретных навыков в предоставлении услуг в сфере сервиса. Обучающиеся должны приобрести навыки общения с будущими клиентами и партнерами, соблюдения делового протокола и этикета, владения техникой и методикой предпродажного и послепродажного обслуживания, создания и внедрения процедуры и стандартов планирования потребностей.

Работа на семинарских занятиях требует от обучаемых умения самостоятельно анализировать учебные тексты, формулировать сущность изучаемой проблемы, аргументировать собственную позицию по теоретическим вопросам, анализировать сущность и специфику актуальных проблем сферы сервиса.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления обучающегося с определенными разделами курса по литературе, рекомендованной для выполнения индивидуальных заданий по курсу.

По учебному плану направления подготовки 43.03.01 Сервис предусмотрена аудиторная контрольная работа по дисциплине Сервисная деятельность. Контрольная работа проводится у обучающихся заочной формы обучения на последнем семинарском занятии и является допуском для итоговой формы контроля знаний.

Критерии оценки результативности аудиторной контрольной работы идентичны критериям полноты и качества ответа на зачете. Перечень примерных тем аудиторной контрольной работы и методические рекомендации по подготовке к ней представлены в учебно-методического комплексе по дисциплине «Сервисная деятельность» или в методических рекомендации по подготовке к контрольной работе, изданных в НОУ ВПО ВИБ в 2014 г.

На аудиторную контрольную работу выносятся 2-3 вопроса из областей теоретического знания, обозначенных в выше приведенном примерном перечне вопросов.

Подготовка к контрольной работе требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в периодических изданиях, Интернет-ресурсы (в разделе «Рекомендуемая литература» приведен перечень книг, периодических изданий, даны ссылки на Интернет-сайты).

Для проверки эффективности преподавания дисциплины проводится контроль знаний обучающихся. При этом используется итоговый контроль, предполагающий сдачу зачета по дисциплине.



Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

---

**Сервисная деятельность**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Каменская Рината Александровна**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*

---