

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»

Утверждаю
 Проректор по учебной работе
 и управлению качеством
 И.В. Владимиров-Курбатова
 2020г.



Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервиса, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Академический бакалавр

(Вид)

Кафедра
 разработчик
 Годнабора

Финансово-экономических дисциплин

2019, 2020

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	4			4	4	
Общее количество часов	144			144	144	
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64			14	14	
- Лекционные (Л)	32			8	8	
- Практические (ПЗ)	32			6	6	
- Лабораторные (ЛЗ)						
- Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	40			121	121	
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (40)			+ (9)	+ (9)	

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	10
Раздел 3. Содержание дисциплины	11
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся	13
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии	20
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в «обязательную» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».

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

Общепрофессиональных:

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Профессиональных:

ПК-14 - Способен к диверсификации сервисной деятельности

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

Результаты обучения по дисциплине:

Шифр формируемой компетенции	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-2	<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знания:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/03.6 Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Способы оценки соответствия качества</p>

		<p>выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p>
	<p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб,отделов) предприятия питанияВ/03.6</p>	<p><i>Умения:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/03.6 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и</p>

		<p>недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6</p> <p>Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка</p> <p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/03.6</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов).</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>
--	--	--

		<p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.</p> <p>Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
--	--	--

Шифр формируемой компетенции	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции
ПК-14	<p>ПС 33.007</p> <p>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»</p> <p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p> <p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Знания:</i></p> <p>ПС 33.007</p> <p>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/03.6</p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность</p>

		<p>предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p>
	<p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Умения:</i> ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/02.6 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Владеть методикой создания системы</p>

		<p>контроля на предприятиях питания Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i> ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6 Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/03.6 Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) Планирование текущей деятельности</p>
--	--	---

		департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
--	--	---

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

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Введение в направление подготовки	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса
2	Психология бизнеса	Бизнес-планирование в сервисе
3	Социология и психология	
4	Микроэкономика	
5	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом	

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) «Сервис индустрии гостеприимства» 2019, 2020 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 3-О от 24.05.2019 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО
		Всего	Аудиторные занятия		
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1	Введение в сервисную деятельность	12	2	2	2
2	История развития сервисной деятельности	11		2	2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12	4	2	4
4	Виды сервисной деятельности	13	4	4	4
5	Теория организации обслуживания	12	4	2	4
6	Услуга: сущность, классификация	12	4	2	4
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	13	4	4	4
8	Сервис с учетом специфики клиентов	11		4	4
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	13	4	4	4
10	Культура сервисного обслуживания	12	2	2	2
11	Тенденции развития информационного сервиса	10		2	2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	13	4	2	4
Вид промежуточной аттестации (Зачет)					
Итого					
		144	32	32	40

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО
		Всего	Аудиторные занятия		
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1	Введение в сервисную деятельность	12	4		9
2	История развития сервисной деятельности	10			9
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12		2	9
4	Виды сервисной деятельности	17	4		15
5	Теория организации обслуживания	10		2	9
6	Услуга: сущность, классификация	10			9
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	12		2	9
8	Сервис с учетом специфики клиентов	10			9

9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	10			9
10	Культура сервисного обслуживания	17			15
11	Тенденции развития информационного сервиса	10			9
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	10			9
Вид промежуточной аттестации (Зачет)					
Итого		144	8	6	121

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	Введение в сервисную деятельность
СЗ 2	История развития сервисной деятельности
СЗ 3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
СЗ 4-5	Виды сервисной деятельности
СЗ 6	Теория организации обслуживания
СЗ 7	Услуга: сущность, классификация
СЗ 8-9	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности
СЗ 10-11	Сервис с учетом специфики клиентов
СЗ 12-13	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
СЗ 14	Культура сервисного обслуживания
СЗ 15	Тенденции развития информационного сервиса
СЗ 16	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

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

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
Итого %				22,2%

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	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
6	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	25
Итого %				25%

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. Взаимообусловленность 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 учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса 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		
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО
1	2	3	4	5
1	Введение в сервисную деятельность	ПО	УО	ПРВ
2	История развития сервисной деятельности		УО	ПРВ
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	УО	КМ	ПРВ
4	Виды сервисной деятельности	ПО	УО	ПРВ
5	Теория организации обслуживания	УО	КМ	ПРВ
6	Услуга: сущность, классификация	УО	УО	ПРВ
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	УО	КМ	ПРВ
8	Сервис с учетом специфики клиентов		УО	ПРВ
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	УО	УО	ПРВ
10	Культура сервисного обслуживания	УО	УО	ПРВ
11	Тенденции развития информационного сервиса		УО	ПРВ
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	УО	УО	ПРВ

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

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

	обслуживания			
10	Культура сервисного обслуживания			ПРВ
11	Тенденции развития информационного сервиса			ПРВ
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя			ПРВ

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

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 докладов по дисциплине

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 экзамену

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. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
2. 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»

6.2. Дополнительная литература

1. 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»
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. 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»
4. 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»
5. 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

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

6. Библиотека Ихтика// ihtik.ru.
7. Библиотека РГИУ каталог// 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 обучающимся 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)

Горбунова Екатерина Геннадьевна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)