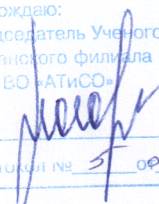


Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра экономики и управления

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУТ ВО «АТиСО»

В.Г.Роговая
Протокол № 5 от 28.02.14.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль Ресторанная деятельность

Форма обучения: Очная

Цикл дисциплин: Б1.Б10

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	54				54				
Лекции	20				20				
Лабораторные работы	-				-				
Практические занятия:	34				34				
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	15%				15%				
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	54				54				
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен /36				Экзамен /36				
Общая трудоемкость дисциплины	144/4				144/4				

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана
в связи с приложением ФРОС ВО
43.03.03 "Восточное дело"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 уч. год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

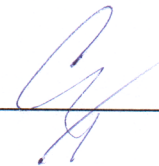
_____/_____/_____

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Гостиничное дело».
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность»

Рабочую программу разработал:

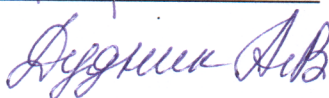
Слабош Татьяна Сергеевна



Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6 от « 14 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой





Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б10

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в состав обязательных дисциплин подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанная деятельность».

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности с применением сравнительного анализа российского и зарубежного опыта;
- ознакомление со структурой и спецификой сферы сервиса на современном этапе рыночных отношений;
- изучение различных классификаций потребностей и услуг, современных видов сервиса;
- ознакомление с культурой предпринимательства в сфере сервиса;
- рассмотрение теоретических аспектов организации обслуживания в различных сферах сервисной деятельности;
- изучение специфики обслуживания в «контактной зоне»;
- ознакомление с основными показателями качества сервисных услуг и типовыми стандартами обслуживания;
- изучение основ законодательного регулирования отношений между производителем и потребителем услуг;
- рассмотрение психологических аспектов сервисной деятельности;
- изучение особенностей организации сервиса в индустрии гостеприимства;

2 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на освоение следующих компетенций:

- способность к самоорганизации и самообразованию - ОК–7;
- способность организовать работу исполнителей - ОПК–2;
- готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей - ПК-1

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-7	Знать теоретические основы сервисной деятельности, в т.ч. специфику деятельности в сфере гостиничного бизнеса.
ПК-1	Знать специфику формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.
ОПК-2	Знать основы организации и планирования гостиничного дела.

2) Уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-7	Уметь осознать социальную значимость сервисной деятельности, в т.ч. в направлении гостиничной индустрии.
ПК-1	Уметь применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта.
ОПК-2	Уметь эффективно организовывать работу исполнителей, в т.ч. в сфере гостиничного бизнеса.

3) Владеть:

Индекс компетенции	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих
--------------------	--

6 Тематическое планирование

Тематический план по дисциплине «Сервисная деятельность»

№ раздел а, темы	Содержание разделов, тем	лекции	практические занятия	самостоятел ьная работа
Т 1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	3	5	15
Т2	Структура сферы сервиса	3	5	15
Т3	Теоретические аспекты организации обслуживания	3	5	15
Т4	Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания	3	5	15
Т5	Психологические аспекты сервисной деятельности	3	5	15
Т6	Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства	5	9	15
	Итого	20	34	90

3.4 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.

Сервисная деятельность: ее сущность, роль и значение на современном этапе рыночных отношений. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Сервисная деятельность: основные понятия и определения. Понятия услуга, сервис, сервисная деятельность, сервисная экономика. Принципы и функции сервисной деятельности. Комплексная характеристика сервиса. Потребитель и исполнитель услуги. Полезный эффект от услуги. Результат услуги. Классификации потребностей в сфере услуг.

Тема 2. Структура сферы сервиса.

Услуга как специфический продукт. Содержание услуги, ее отличительные особенности. Процесс оказания услуги. Классификация услуг. Материальные услуги. Нематериальные (социально-культурные) услуги. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН). Сфера услуг. Сфера сервиса. Характеристика и структура сферы сервиса. Факторы внешней среды, влияющие на сферу сервиса. Виды сервиса: технический, технологический, информационный, интеллектуальный, гуманитарный, образовательный и др. Категории сервиса на современном этапе: внутренний и внешний сервис. Основные и дополнительные услуги. Новые виды услуг в сфере сервиса.

Тема 3. Теоретические аспекты организации обслуживания

Обслуживание как процесс. Понятие обслуживания. Виды, формы и методы обслуживания потребителей на современном рынке товаров и услуг. Философия обслуживания. Понятие «контактной зоны» в сервисе.

Разновидности «контактных зон». Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны». Работа с возражениями и сопротивлениями клиентов. Виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения. Алгоритм обработки возражений. Методы и способы обработки возражений.

Тема 4. Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания.

Предприятие сервиса на современном рынке товаров и услуг. Классификация предприятий сферы сервиса. Качество сервисных услуг. Понятия качество услуги и качество обслуживания. Показатели назначения: применения, совместимости и МТБ предприятия. Виды совместимости. Показатели безопасности сервисных услуг, их разновидности. Показатели надежности и профессионального уровня персонала, их характеристика. Эстетические показатели качества услуг. Информативность услуг. Методы контроля и оценки качества услуг.

Основные правила обслуживания потребителей. Понятие стандарта обслуживания. Основные типы стандартов обслуживания сервисных предприятий. Законодательное регулирование отношений между исполнителем и потребителем услуги. Правила оказания отдельных видов услуг. ФЗ «О защите прав потребителей». Договор возмездного оказания услуг в соответствии с ГК РФ.

Тема 5. Психологические аспекты сервисной деятельности.

Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Психологические компоненты работника контактной зоны. Культура сервиса. Профессиональная этика работников сервиса: этические нормы и нравственные категории. Недопустимые нормы поведения работников различных направлений сервисной деятельности.

Тема 6. Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства, ее основные элементы. Современные модели гостеприимства. Концепции 3 S и 3 L в индустрии гостеприимства. Туризм: основные понятия и определения. Основные и дополнительные услуги в сфере туризма. Турист как потребитель сервисных услуг. Особенности организации сервиса в туризме и гостиничном бизнесе. Организация сервиса в офисе туристской компании. Профессиональные требования к менеджеру по туризму. Профессиональные требования к персоналу гостиничных предприятий и комплексов. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.

3.5 Содержание практических занятий

Цель проведения практических занятий (семинаров) – закрепление отдельных аспектов проблемы в дополнение к лекционному материалу, обучение студентов грамотно и аргументировано излагать свои мысли.

Практическая № 1. Семинар – диспут на темы: «История развития сервисной деятельности. Российский и зарубежный опыт», «Трансформация сферы услуг в сферу сервиса на современном этапе», «Формирование и компоненты сервисного пространства». «Особенности функционирования отдельных групп услуг»: «Сфера бытового обслуживания населения на современном этапе», «Рекламные услуги как вид сервисной деятельности», «Индустрия гостеприимства на современном этапе», «Перспективы развития индустрии развлечений», «Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика». «Мировой рынок услуг и его значение. Роль и место России на мировом рынке услуг», «Современные способы организации позитивной атмосферы продаж», «Современный сервисный маркетинг», «Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и разновидности современных средств размещения».

Защита рефератов. Обсуждение в группе.

Практическая № 2. Разбор и обсуждение конкретных практических ситуаций в рамках дисциплины «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Поведение официанта», «Современные рестораны. Российский и зарубежный опыт».

Практическая № 3. Выявление показателей качества сервисных услуг на примере конкретного предприятия или сферы сервисной деятельности.

Разработка типовых стандартов обслуживания на примере конкретного гостиничного предприятия или комплекса. Обсуждение-диспут.

Практическая №4. Методика заполнения туристических документов: договор на оказание туристических услуг, туристский ваучер, памятка туриста, анкета туриста и др.

Практическая № 5. Управление возражениями и сопротивлениями клиента в офисе туристской компании, в гостиничном комплексе. Обсуждение в группе. Тренинг-диспут.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса и не вошедших в лекционный курс дисциплины	Тема 1 История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт. Формирование и компоненты сервисного пространства	12	защита рефератов. Диспут
		Тема 2 Подготовка к семинарскому занятию на тему «Особенности функционирования отдельных групп услуг»	12	Защита рефератов. Обсуждение-диспут
		Тема 2 Изучение конкретных практических ситуаций в сфере сервиса «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь» и др.	12	Обсуждение-диспут
		Тема 4 Сбор данных для практической по показателям качества сервисных услуг	12	Активная работа на практике
		Тема 4 Изучение нормативных документов по законодательному регулированию отношений между производителем и потребителем услуг в соответствии с ГК РФ и ФЗ «О защите прав потребителей».	12	Методика составления договора по возмездному оказанию услуг
		Тема 5 Подготовка к семинарскому занятию по теме «Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг».	12	Защита реферата. Обсуждение-диспут
		Тема 6 Изучение нормативно-правовой базы в сфере туризма и гостиничного бизнеса. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Ознакомление с методикой заполнения туристических документов.	18	Проверка составленных и заполненных туристических документов
	<i>Итого</i>		90	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Балльно-рейтинговая система оценки деятельности студентов

50 баллов		20 баллов		30 баллов	
Посещение лекций	5	Стендовый доклад	4	Интернет-экзамен 2 уровень	10
Посещение практических занятий	15	Олимпиады	1-5	Интернет-экзамен 3 уровень	20
		Рефераты	1		
Контрольные вопросы	15	Выступление на кафедральной конференции	3	Интернет-экзамен 4 уровень	30
Работа в личном кабинете	9	Выступление на вузовской конференции	4		
Контрольные работы (аудит.)	6	Выступление на внешней конференции	5		
		Научная статья	5-10		

Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам в семестре:

60–74 балла – оценка «Удовлетворительно»

75–89 балла - оценка «Хорошо»

90–100 балла – оценка «Отлично»

7.1.2 Рефераты

1. История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт.
2. Трансформация сферы услуг в сферу сервиса на современном этапе рыночных отношений.
3. Формирование и компоненты сервисного пространства.
4. Профессиональная этика и этикет в сервисной деятельности.
5. Сфера бытового обслуживания на современном этапе.
6. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.
7. Индустрия гостеприимства на современном этапе.
8. Перспективы развития индустрии развлечений

9. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
10. Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.
11. Современный сервисный маркетинг.
12. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.

7.2 Контрольные оценочные средства

Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Понятие, роль и значение сервисной деятельности на современном этапе рыночных отношений.
2. История развития сервисной деятельности. Российский и зарубежный опыт.
3. Понятия услуга, сервис, сервисная деятельность, сервисное обслуживание, сервисная экономика.
4. Принципы и функции сервисной деятельности.
5. Комплексная характеристика понятия «сервис».
6. Потребитель и исполнитель услуги. Результат и полезный эффект от услуги.
7. Понятие потребности. Различные классификации потребностей: пирамида Маслоу, классификация Мюррея.
8. Услуга как специфический продукт, ее отличительные особенности. Процесс оказания услуги.
9. Классификация услуг. Материальные и нематериальные услуги.
10. Мировой рынок услуг и его значение. Роль и место России на мировом рынке услуг.
11. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
12. Сфера услуг. Сфера сервиса.
13. Характеристика и структура сферы сервиса. Факторы внешней среды, оказывающие влияние на сферу сервиса.
14. Нормативно-правовая база сферы сервиса.
15. Виды сервиса: технический, технологический, информационный и др.
16. Категории сервиса. Внешний сервис. Внутренний сервис.
17. Понятие основной и дополнительной услуги в сервисе.
18. Понятие обслуживания. Обслуживание как процесс. Философия обслуживания.

19. Виды, формы и методы обслуживания на современном рынке товаров и услуг.
20. Понятие и специфика «контактной зоны» в сервисе.
21. Разновидности «контактных зон».
22. Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны»
23. Управление возражениями клиента.
24. Понятие и виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения.
25. Алгоритм обработки возражений. Методы и способы борьбы с возражениями.
26. Классификация современных сервисных предприятий.
27. Понятия качество услуги и качество обслуживания.
28. Показатели качества сервисных услуг: назначения (применения и совместимости), безопасности и профессионального уровня персонала.
29. Виды совместимости. Виды показателей безопасности. МТБ сервисного предприятия. Информативность услуг.
30. Понятие стандарта обслуживания. Типовые стандарты обслуживания сервисных предприятий.
31. Законодательное регулирование отношений между производителем и потребителем сервисных услуг.
32. Договор возмездного оказания услуг: специфика оформления.
33. Психология и культура сервиса. Профессиональная этика работника сервиса: этические нормы и нравственные категории.
34. Недопустимые нормы поведения работников сервисных организаций.
35. Эстетика сервиса.
36. Основы туризма.
37. Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства. Основные и дополнительные услуги в туризме и гостиничном бизнесе.
38. Турист как потребитель сервисных услуг. Профессиональные требования к менеджеру по туризму.
39. Индустрия гостеприимства на современном этапе.
40. Перспективы развития индустрии развлечений.
41. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
42. Рекламные услуги как одно из направлений сервисной деятельности.
43. Современный сервисный маркетинг.
44. Сфера бытового обслуживания в РФ. Специфика бытового обслуживания в гостиничном бизнесе.

45. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.
46. Сфера общественного питания в РФ.
47. Современные способы и методы отбора персонала в сфере сервиса.
48. Роль потребителя в сервисной деятельности.
49. Недобросовестное отношение к потребителю в различных сферах сервисной деятельности.

8 Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков студентов при реализации различных видов учебной работы предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, таких как компьютерные технологии, разбор конкретных ситуаций.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Т 4	Выявление показателей качества сервисных услуг конкретного сервисного предприятия	Контрольный опрос. Обсуждение в группе	2
Т 3	Изучение и анализ конкретных практических ситуаций в сфере сервиса «Частная медицинская помощь», «Очередной маневр», «Поведение официанта», «Современный ресторанный бизнес». Работа	Обсуждение - диспут в группе. Обсуждение – диспут в группе. Обсуждение-тренинг-диспут.	2 4

	возражениями и сопротивлениями клиентов	
		8
	Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %	15%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. пособие.- М.: Альфа-М; Инфра-М. 2012 . – 224 с.
2. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 .
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012.
4. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учеб. пособие.- М., 2012.

9.2 Дополнительная литература:

I Нормативно-правовые источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Правила бытового обслуживания населения в РФ (постановление Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1025).
3. Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036).
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490).
5. Правила продажи отдельных видов товаров (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55).

6. ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ.

7. ФЗ «О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации» от 18.06.1995 г. № 88-ФЗ.

8. ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

9. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.

10.ФЗ «О защите конкуренции» от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ.

11.ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

12.ФЗ «О техническом регулировании».

II Дополнительная научно-методическая литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект-Пресс, 2005.

2. Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э. Введение в специальность: история сервиса: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА, 2009.

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник.- М.: Кнорус, 2010.

4. Виноградова Т.В., Закорин Н.Д., Тубелис Р.Ю. Технология продаж туристской индустрии: учебник. – М.: Изд. центр «Академия», 2010.

5. Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса.- М., 2011.

6. Коноплева Н.А. Сервисология. Человек и его потребности. – М.: Флинта; МПСИ, 2008.

7. Лукиянчик И.Н., Ульяновская О.А. Человек и его потребности. Сервисология: учебник.- М.: Изд. центр «Академия», 2012.

8. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие.- СПб.: Питер, 2010.

9.Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учеб. пособие. – СПб.: Питер, 2012.

10. Садохин А.Г. Сервисология.- М.: Омега-Л, 2009.
11. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие.- М.: Изд-во «Омега-Л», 2011.
12. Федцов В.Г. Культура сервиса: учеб.- практ. пос.- М.: Приор, 2000.
13. Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб. пос.- М., 2014.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- мультимедийные средства;
- компьютеры;
- электронная библиотека.