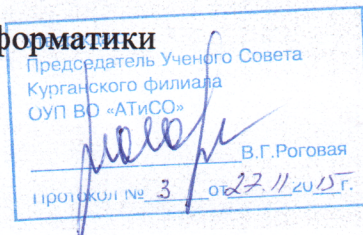


Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра математики и прикладной информатики



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ  
 ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Профессиональная деятельность в сфере  
 сервиса**

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.8

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Часы	Курсы					
		1 курс					
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	8	8					
Лекции	2	2					
Лабораторные работы	-	-					
Практические занятия:	6	6					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)							
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	40%	40%					
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	60	60					
Курсовая работа: (КР)							
Курсовой проект: (КП)							
Контрольная работа							
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	Зачет, 4	Зачет, 4					
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>72/2</b>	<b>72/2</b>					

Лекции  
 Лабораторные работы  
 Практические занятия

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа перекаботана в  
связи с принятым ФГОС ТО 430301  
Сервис

Протокол заседания кафедры № 5 от « 10 » декабря 2015г.

Заведующий кафедрой  
Косовских С.В. / С.Маслов /

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

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

Протокол заседания кафедры № 2 от « 8 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой  
С.Маслов / Косовских С.В. /

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

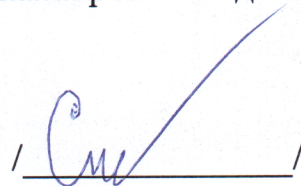
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Сервис».
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

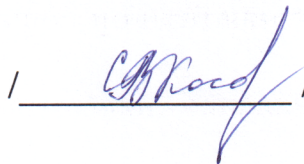
Рабочую программу разработал:  
Слабош Татьяна Сергеевна



Программа утверждена на заседании кафедры «Математика и прикладная информатика»

Протокол № 5 от «10» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой  
Косовских С.В.



Рабочую программу разработал:  
Слабош Татьяна Сергеевна

Программа утверждена на заседании кафедры  
«Математика и прикладная информатика»

Протокол № 5 от «10» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой  
Косовских С.В.

## **Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.8**

Дисциплина «Профессиональная деятельность в сфере сервиса» является дисциплиной обязательной вариативной части Б1.

Взаимодействие с другими дисциплинами: «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация коммерческой деятельности в сфере сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Профессиональная этика и этикет», «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле», «Информационный сервис».

### **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 и категорий сервиса;
- изучение специфики обслуживания в «контактной зоне»;
- ознакомление с профессиональными требованиями к работнику «контактной зоны»;
- рассмотрение психологических, этических и эстетических аспектов сервисной деятельности.

## **2 Требования к результатам освоения дисциплины:**

Изучение дисциплины направлено на изучение следующих компетенций:

ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-8, ПК-9, ПК-11

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

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 работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

## **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-8	Знать историю развития сервиса, основные направления и виды

	сервисной деятельности на современном этапе рыночных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-11	Знать понятия обслуживание и «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности; специфику обслуживания в «контактной зоне»
ПК-9	Знать психологические особенности потребителя в различных сферах сервисной деятельности
ПК-2	Знать особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности в зависимости от изменений конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей
ПК-3	Знать основы и специфику отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-5	Знать особенности инновационных процессов в сфере сервиса
ПК-6	Знать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

2) Уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-8	Уметь классифицировать основные сферы и направления сервисной деятельности с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций
ПК-11	Уметь работать в «контактной зоне» с потребителем, консультировать в соответствии с видом, формой и объемом процесса сервиса
ПК-9	Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления сервисной деятельности
ПК-2	Уметь планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса с учетом социальной политики государства
ПК-3	Уметь применять отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности в различных сферах бизнеса
ПК-5	Уметь применять инновационные направления в различных сферах сервиса.
ПК-6	Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей







## Тема 2. Характеристика и структура сферы сервиса.

Комплексная характеристика понятия сервис. Кастомизация или индивидуализация сервисной деятельности. Структура сферы сервиса. Отличие сферы сервиса от сферы услуг. Факторы, оказывающие влияние на сферу сервиса. Классификация предприятий сферы сервиса. Виды сервиса: технический, технологический, информационный и др. Категории сервиса: внутренний и внешний сервис. Жесткий, мягкий, прямой и косвенный сервис.

## Тема 3. Контактная зона в сервисе.

Понятие обслуживания. Формы и методы обслуживания на современном этапе. Понятие «контактной зоны» в сервисе. Разновидности контактных зон. Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику контактной зоны.

Тема 4. Правила и нормы профессиональной деятельности в сфере сервиса.

Профессиональные требования к работникам сферы сервиса. Допустимые и недопустимые нормы поведения работников сферы сервиса. Культура сервиса. Психология сервиса. Профессиональная этика работников сферы сервиса. Эстетика сервиса.

### **6.2 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.**

Разбор конкретной практической ситуации (кейса) «Современные способы и технологии отбора персонала в различных сферах сервисной деятельности».  
Обсуждение - диспут в группе.

### **Практическая №2.**

Управление возражениями и сопротивлениями клиента в различных сферах сервисной деятельности. Разбор и обсуждение в группе на конкретных примерах.

### **Практическая № 3.**

Разработка модели должностной инструкции работника сферы сервиса. Обсуждение в группе.

### **Практическая № 4.**

Формирование перечня квалификационных требований к основным должностям работников сферы сервиса (на примерах различных направлений сервисной деятельности). Обсуждение в группе.

### **Практическая № 5.**

Решение задач (сфера общественного питания, туризма и гостиничного бизнеса).

### **Практическая № 6.**

Формы и методы обслуживания клиентов. Обсуждение в группе на конкретных примерах из различных направлений сферы сервиса.

## **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 Изучение различных теорий потребностей: пирамида Маслоу, классификационная модель Мюррея и др.	10	Обсуждение в группе
		Тема 5 Ознакомление с теоретической базой по ситуации «Управление возражениями и сопротивлениями клиента»	12	Проверка самостоятельно составленного конспекта Обсуждение в

				группе
		Тема 2 Изучение конкретной практической ситуации «Современные способы отбора персонала в сфере сервиса»	10	Обсуждение-диспут в группе
		Тема 5 Сбор данных для разработки должностной инструкции работника сферы сервиса	12	Обсуждение в группе
		Тема 5 Сбор данных для формирования перечня квалификационных требований к основным должностям работников сферы сервиса	10	Активная работа на занятии
		Тема 4 Выявление различных форм и методов обслуживания в сфере сервиса на конкретных примерах	10	Обсуждение в группе
		Итого	64	

## **7 Фонд оценочных средств**

### **7.1 Оценочные средства**

#### **7.1.1 Примерная тематика рефератов**

1. История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт.
2. Трансформация сферы услуг в сферу сервиса на современном этапе рыночных отношений.
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
4. Формирование и компоненты сервисного пространства.
5. Профессиональная этика и этикет в сервисной деятельности.
6. Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.
7. Допустимые и недопустимые нормы поведения работников сферы сервиса.
8. Эстетические показатели сервисной деятельности.
9. Культура сервиса. Психология сервиса.
10. Технология сервиса.
11. Специфика различных видов сервиса на современном этапе.

## 7.2 Контрольно-оценочные средства

### Вопросы к зачету по дисциплине «Профессиональная деятельность в сфере сервиса»

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, обслуживание и сервисное обслуживание.
4. Содержание понятия «услуга» (3этапа).
5. Потребитель и исполнитель услуги. Результат и полезный эффект от услуги.
6. Понятие потребности. Виды потребностей.
7. 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. Отличительные характеристики услуг (4Н): неосвязаемость, несохраняемость, неразрывность производства и потребления, непостоянство качества.
11. Мировой рынок услуг и его значение. Роль и место России на мировом рынке услуг.
12. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
13. Сфера услуг. Сфера сервиса. Сходства и отличия.
14. Характеристика и структура сферы сервиса.
15. Факторы, оказывающие влияние на сферу сервиса.
16. Виды сервиса: технический, технологический, информационный и др.
17. Классификация современных сервисных предприятий.
18. Категории сервиса. Внешний сервис. Внутренний сервис.
19. Понятие основной и дополнительной услуги в сервисе.
20. Жесткий, мягкий, прямой и косвенный сервис.
21. Понятие обслуживания. Обслуживание как процесс. Философия обслуживания.
22. Виды, формы и методы обслуживания на современном рынке товаров и услуг.
23. Понятие и специфика «контактной зоны» в сервисе.
24. Разновидности «контактных зон».
25. Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны»

26. Профессиональные требования к работникам сферы сервиса.
27. Допустимые и недопустимые нормы поведения работников сферы сервиса.
28. Управление возражениями клиента.
29. Понятие и виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения.
30. Алгоритм обработки возражений.
31. Методы и способы борьбы с возражениями.
32. Психология и культура сервиса. Профессиональная этика работника сервиса: этические нормы и нравственные категории.
33. Эстетика сервиса.
34. Современные способы и методы отбора персонала в сфере сервиса.
35. Роль потребителя в сервисной деятельности.
36. 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, дисциплины, темы	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивно и форме)
T5	Конкретная практическая ситуация (кейс) «Современные способы отбора персонала в сфере сервиса»	Разбор и обсуждение практической ситуации. Обсуждение-диспут в группе.	1
T 4,5	Формирование перечня квалификационных требований к работникам сферы	Контрольный опрос. Обсуждение в группе	1

	сервиса		
Т 4	Деловая игра «Контактная зона в сервисе»	Тренинг, деловая игра	0,5
Т 1-5	Работа с возражениями и сопротивлением клиентов	Тренинг-диспут, обсуждение в группе.	0,5
			3
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			40%

## 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### 9.1 Основная литература:

Научно-методическая литература:

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. «Сервисная деятельность». Учебник. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.
2. Руденко Л.Л. «Сервисная деятельность». Учебное пособие. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.
3. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. «Сервисная деятельность в обслуживании населения». Учебное пособие. М., 2012 г.

### 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 предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490).
4. Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036).
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:

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

14. Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э. «Введение в специальность: история сервиса». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА, 2009 г.

15. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник М.: Кнорус, 2010 г.

16. Виноградова Т.В., Закорин Н.Д., Тубелис Р.Ю. «Технология продаж туристской индустрии». Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2010 г.

17. Гукова О.Н. «Предпринимательство в сфере сервиса». М. 2011 г.

18. Коноплева Н.А. «Сервисология. Человек и его потребности. – М.: Флинта: МПСИ. 2008 г.

19. Лукияничик И.Н., Ульяновская О.А. «Человек и его потребности. Сервисология». Учебник. М.: Издательский центр «Академия», 2012 г.

20. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме». Учебное пособие. СПб.: Питер, 2010г.

21. Саак А.Э., Якименко М.В. «Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны)». Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012 г.

22. Садохин А.Г. Сервисология. М.: Омега-Л, 2009 г.

23. Удальцова М.В., Наумова Е.В. «Сервисология. Человек и его потребности». Учебное пособие.-М.: Издательство «Омега-Л», 2011 г.

24. Федцов В.Г. Культура сервиса. Учебно-практическое пособие. М.: Приор, 2000 г.

25. Шиповская Л.П. «Человек и его потребности». Учебное пособие. М. 2014 г.

### **10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

- мультимедийные средства;
- компьютеры;
- электронная библиотека.