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

Кафедра «Экономика и управление»

Утверждаю
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
В.Г.Рогонная
протокол № 5 от 28.01.16 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность

Направление подготовки : 43.03.02 «Туризм»

Форма обучения: Очная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.12

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

Вид учебной работы	**Часы**	**Семестры**							
		3 курс							
		5							
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	54	54							
Лекции	20	20							
Лабораторные работы	-	-							
Практические занятия:	34	34							
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)	36	36							
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	30%	30%							
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 принятием ФГОС ВО 43.03.02. „Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от «11» февраля 2016г.
Заведующий кафедрой
Будник А.В. /

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 рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от «30» августа 2016г.
Заведующий кафедрой
Будник А.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 образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Туризм».
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Слабош Татьяна Сергеевна /_____/

Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол № 6 от «11» февраля 2016г.

Заведующий кафедрой
Дудник А.В. /_____/

1 **Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.12**

Дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной вариативной части обязательных дисциплин по подготовке бакалавров по направлению «Туризм».

Взаимодействие с другими дисциплинами: «Искусство гостеприимства», «Человек и его потребности», «Основы предпринимательской деятельности в туризме», «Организация турагентской и туроператорской деятельности», «Менеджмент в туристской индустрии», «Маркетинг в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности», «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Профессиональная деятельность в сфере туризма», «Психология делового общения», «Технологии продаж», «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле».

2 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 туризме.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на изучение следующих компетенций:

ОК-4, ОК-5,ОК-6.

«Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия» (ОК-4);

«Способностью к самоорганизации или самообразованию» (ОК-5);

«Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в т.ч. с учетом социальной политики государства, международного и российского права» (ОК-6).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

Индекс компетенции (ОК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Знать специфику социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере туризма
ОК-5	Знать основы самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности
ОК-6	Знать общеправовые основы различных сфер деятельности. Знать специфику нормативно-правовой базы сферы туризма с учетом социальной политики государства, международного и российского права

2) Уметь:

Индекс компетенции (ОК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Уметь эффективно работать в команде в процессе осуществления туристической деятельности
ОК-5	Уметь применять механизмы самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности
ОК-6	Уметь использовать общеправовые знания в сфере туризма с учетом социальной политики государства, международного и российского права

3) Владеть:

Индекс компетенции (ОК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Владеть способностью эффективной работы в команде. Владеть навыками толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
ОК-5	Владеть способами самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности
ОК-6	Владеть способностью использования общеправовых знаний в различных сферах сервисной деятельности, учитывая социальную политику государства, нормы международного и российского права

5 **Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них** общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции					
			Общекультурные(ОК)					общее количество компетен ций
			ОК-4	ОК-5	ОК-6			
Т1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей		+	+	+			0,56
Т2	Структура сферы сервиса		+	+	+			0,39
Т3	Теоретические аспекты организации обслуживания		+	+	+			0,71
Т4	Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания		+	+	+			0,89
Т5	Психологическ ие аспекты сервисной деятельности		+	+	+			0,56
Т6	Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства		+	+	+			0,89
Итого:		144						4

6 Тематическое планирование

6.1 Тематический план по дисциплине «Сервисная деятельность»

№ раздела, темы	Содержание разделов, тем	лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Т 1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	4	2	14
Т2	Структура сферы сервиса	2	2	10
Т3	Теоретические аспекты организации обслуживания	4	8	14
Т4	Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания	4	8	20
Т5	Психологические аспекты сервисной деятельности	2	6	12
Т6	Особенности организации сервиса в туризме	4	8	20
	Итого	20	34	90

6.2 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 туризме.

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.

6.3 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 конкретных практических ситуаций по сервисной деятельности «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Среднеклассники». Обсуждение-диспут в группе.

Практическая №2.

Разбор конкретных практических ситуаций по сервисной деятельности «Поведение официанта», «Современные рестораны». Обсуждение - диспут в группе.

Практическая № 3.

Выявление показателей качества сервисных услуг на примере конкретного предприятия или сферы сервисной деятельности. Специфика оказания качественных туристских услуг. Разработка типовых

стандартов обслуживания в сфере туристской индустрии. Обсуждение-диспут.

Практическая №4.

Методика заполнения договора возмездного оказания услуг в различных сферах сервисной деятельности. Обсуждение в группе.

Практическая № 5.

Изучение нормативно-правовой базы в сфере туризма. Методика заполнения туристических документов: договор на оказание туристических услуг, туристский ваучер, памятка туриста, анкета туриста и др.

Практическая № 6.

Сфера туризма как одно из направлений сервисной деятельности. Разбор конкретных практических ситуаций в сфере туризма: «Жалобы туристов» и др. Обсуждение-диспут в группе.

Практическая № 7.

Управление возражениями и сопротивлениями клиента в офисе туристской компании. Обсуждение в группе. Тренинг-диспут.

Практическая № 8.

Семинар-диспут на темы в соответствии с тематикой рефератов по дисциплине.

6.4 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 1История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт. Формирование и компоненты сервисного пространства	12	защита рефератов. Диспут
		Тема2 Подготовка к семинарскому занятию на тему «Особенности функционирования отдельных групп услуг».	12	Защита рефератов. Обсуждение-диспут
		Тема 2,3. Изучение конкретных практических ситуаций в сфере сервиса и туризма «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Поведение официанта», «Жалобы туристов» и др.	10	Обсуждение-диспут
		Тема 4 Сбор данных для практической работы по оценке показателей качества сервисных услуг. Изучение специфики оказания качественных туристских услуг.	20	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».	10	Методика составления договора по возмездному оказанию услуг
		Тема 1,2. Подготовка к семинарскому занятию по теме «Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг».	10	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.	16	Проверка составленных и заполненных туристских документов
	Итого		90	

6.5.1 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. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.
9. Турист как потребитель сервисных услуг. Особенности психологии туристов
10. Перспективы развития индустрии развлечений
11. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
12. Современный рынок автосервисных услуг.
13. Специфика информационного сервиса на современном этапе.
14. Современный транспортный сервис.
15. Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.
16. Современный сервисный маркетинг.
17. Современные способы позитивной атмосферы продаж.

7 Фонд контрольно - оценочных средств
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	8
Т 2,3	Изучение и анализ конкретных практических ситуаций в сфере сервиса и туризма «Частная медицинская помощь», «Очередной маневр», «Поведение официанта», «Современный ресторанный бизнес», «Жалобы туристов».	Обсуждение - диспут в группе.	4
	Работа с возражениями и сопротивлениями клиентов	Обсуждение-тренинг-диспут.	4
			16
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			30%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

Научно-методическая литература:

1. Брашнов Д.Г. «Гостиничный сервис и туризм». Учебное пособие. М.: Альфа-М, Инфра-М. 2012 г. – 224 с.

2. Романович Ж.А., Калачев С.Л. «Сервисная деятельность». Учебник. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.

3. Руденко Л.Л. «Сервисная деятельность». Учебное пособие. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.

4. Рындач «Основы туризма». Учебное пособие. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г. – 204 с.

4. Свириденко Ю.П. , Хмелев В.В. «Сервисная деятельность в обслуживании населения». Учебное пособие. М., 2012 г.

6. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. «Индустрия гостеприимства». Учебное пособие. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014 г. – 272 с.

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 «Об информации, информационных технологиях и защите информации»

13. ФЗ «О персональных данных»

14. ФЗ «О связи»

II Дополнительная научно-методическая литература:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- мультимедийные средства;
-компьютеры;
- электронная библиотека.