

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлениям подготовки 43.03.01 «СЕРВИС» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель:

*Клочко И.Л., канд.техн.наук., доцент кафедры дизайна и технологий ВГУЭС,
inna.klochko@vvsu.ru*


Соломонова Людмила Владимировна, старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин [Lyudmila.Solomonova8@vvsu.ru](mailto:Ljudmila.Solomonova8@vvsu.ru)

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.


Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.01 «СЕРВИС» (БСС)	ОПК - 2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания:	историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания
			Умения:	работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности...
			Владения:	навыками работы в контактной зоне
	ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знания:	основы сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций
			Умения:	демонстрировать способность к диверсификации сервисной деятельности
			Владения:	методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» (Б.1.Б.2) относится к предметам

обще профессионального цикла базовой части ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Для студентов направления 43.03.01 Сервис изучение дисциплины строится на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования, а именно базовой платформой для освоения «Сервисной деятельности» является учебный курс «Сервисология», в результате освоения которого студенты должны владеть основными понятиями, концепциями в области сервиса, отечественными и зарубежными теориями потребностей, определяющих формирование современного сервиса. При освоении данной дисциплины ряд профессиональных и общекультурных компетенций одновременно формируется следующими дисциплинами ОПОП:

- Психология
- Социология
- Профессиональная этика и этикет
- Правоведение
- Экономика

Освоение данной дисциплины необходимо для успешного освоения следующих дисциплин: «Деловая коммуникация в сервисе», «Основы организации предприятий сферы сервиса», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- знать и понимать потребности человека, философию сервиса;
- иметь навыки общения;
- быть способными к роли деятельности, управления (манипуляции человеком через потребности).

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б.23	4	3	60	34	17		9		48	Э

5 Структура и содержание дисциплины

5.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Лекция	2	0,5	2

	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	<i>Практическое занятие</i>	2	2	2
2	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	<i>Лекция</i>	4	0,5	4
3	Принципы классификации услуг и их характеристики	<i>Лекция</i>	2	0,5	
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	4
4	Производство услуг	<i>Лекция</i>	4	1	4
	Разработка стандартов обслуживания: основные цели и задачи	<i>Практическое занятие</i>	2	2	4
5	Особенности функционирования отдельных групп услуг	<i>Лекция</i>	2	0,5	2
	Психология сервисной деятельности	<i>Практическое занятие</i>	2	2	2
6	Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	<i>Лекция</i>	4	2	4
	Особенности функционирования контактной зоны предприятия сервиса	<i>Практическое занятие</i>	2	2	4
7	Государственное регулирование сервисной деятельности	<i>Лекция</i>	2	0,5	1
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	4
8	Поведение потребителей и факторы потребления	<i>Лекция</i>	4	2	2
	Типы потребителей и особенности взаимодействия с ними	<i>Практическое занятие</i>	2	2	2
9	Маркетинг услуг	<i>Лекция</i>	4	1	2
	Формирование маркетинговых стратегий развития предприятий сферы сервиса	<i>Практическое занятие</i>	2	2	4
10	Этическая культура сервиса	<i>Лекция</i>	2	0,5	
11	Эстетика сервиса	<i>Лекция</i>	4	2	4
12	Итоговое занятие		1	1	
	Итого		51	28	48

5.2 Содержание дисциплины

1.Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (лекция)

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Развитие услуг и сферы сервиса в российском обществе. Отечественные услуги: от традиционных форм к современному представлению .

Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга», «обслуживание». Природа услуг. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

2. Тема 2 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса (лекция)

Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности.

Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования сферы сервиса. Факторы, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования сферы сервиса. Факторы внешней и внутренней среды.

Социальная эффективность сферы сервиса. Социально – экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни. Принципы развития сферы услуг. Правила эффективного сервиса. Стандарт обслуживания

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

3. Тема 3 Принципы классификации услуг и их характеристики (лекция)

Сущность услуг и их особенности. Материальные и нематериальные услуги. Отличительные характеристики и признаки .

Рассмотрение понятия услуги в правовом и теоретическом аспектах. Методы классификации услуг. Характеристика услуг. Типы услуг. Жизненный цикл услуги.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

4. Тема 4 Производство услуг (лекция)

Модель основных сфер человеческой деятельности.

Определение сферы услуг. Секторы в сфере услуг. Особенности рыночного и нерыночного секторов. Специфические черты рынка услуг.

Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса. Формы организации труда . Организационная культура предприятия

Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.

Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

5. Тема 5 Особенности функционирования отдельных групп услуг (лекция)

Признаки градации услуг. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами.

Особенности организации послепродажного обслуживания.

Понятие и принципы социального обслуживания предусмотренные законодательством Российской Федерации. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями. Контроль качества социальной помощи престарелым.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

6. Тема 6 Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности (лекция)

Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя.

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.

Особенности личностных характеристик работников контактной зоны

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

7.Тема 7 Государственное регулирование сервисной деятельности (лекция)

Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя.

Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Основные права потребителей.

Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей.

Потребительское воспитание. Теория потребительского поведения.

Правила оказания услуг общественного питания. Правила сервисного обслуживания населения РФ.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

8.Тема 8 Поведение потребителей и факторы потребления (лекция)

Типы потребителей и взаимодействие с ними. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.

Сущность поведения потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Методы изучения поведения потребителей

Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

9.Тема 9 Маркетинг услуг (лекция)

Рынок услуг. Виды рынков услуг

Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции. Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность.

Маркетинговая среда предприятия сервиса. Внешняя и внутренняя среды. Полный цикл маркетинговой политики на предприятиях сервиса.

Внутренний маркетинг предприятия. Составляющие и сущность внутреннего маркетинга предприятий сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

10.Тема 10 Этическая культура сервиса (лекция)

Профессиональная этика работников сервиса.

Профессиональное поведение работника контактной зоны . Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.

Социально-этические нормы в сервисной деятельности .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

11. Тема 11 Эстетика сервиса (лекция)

Понятие технической эстетики и дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса.

Эстетические свойства изделий (услуг). Эстетические показатели услуг.

Эстетика рекламы. Задачи рекламы предприятий сервиса

Эстетические особенности интерьера контактной зоны предприятий сервиса. Средства эстетического оформления фасада здания

Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме лекции в сопровождении презентационных материалов

Форма текущего контроля – тестовое задание

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

Перечень тем практических занятий

12. Тема 1 « Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах» (дискуссия и обсуждение подготовленного материала)

Тематика обсуждения:

1.1 Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах

1.2 Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира

1.3 Услуги в средневековом обществе Западной Европы

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме дискуссии и обсуждения подготовленного материала

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленного материала в реферативной форме

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - подготовка реферата в рамках самостоятельного изучения заданной темы

13. Тема 2 «Разработка стандартов обслуживания: основные цели и задачи» (дискуссия, обработка, детализация и систематизация полученных результатов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента)

Этапы работ:

2.1 Содержание корпоративного стандарта обслуживания покупателей с учётом корпоративных ценностей и культуры.

2.2 Разработка стандарта на основе техники продаж.

2.3 Структура чек-листа для оценки качества обслуживания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме дискуссии и обсуждения подготовленного материала

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленного материала в реферативной форме

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - подготовка реферата в рамках самостоятельного изучения заданной темы

14. Тема 3 «Принципы классификации услуг и их характеристики» (дискуссия и представление презентации изученных информационных баз и обработанных материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента)

Характеристика этапов работы на занятии:

Используя информационные базы данных подготовить мультимедийную презентацию формирования новой услуги в регионе. Доказательно проиллюстрировать существование услуги и ее новизну. Классифицировать услугу по известным признакам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме дискуссии и представления презентационных материалов, сформированных на основе изучения информационных баз и обработки материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленных материалов

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение задания по текущему контролю

15. Тема 4 «Типы потребителей и особенности взаимодействие с ними» (устная коммуникация по теме)

Направления обсуждения:

4.1 Стратификация потребительских групп. Признаки градации потребителей

4.2 Стиль жизни потребителей и его влияние на поведение группы.

4.3 Сущность поведения потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации в сопровождении презентационных материалов, выполненных в рамках самостоятельной работы студентов

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение презентационных материалов по текущему контролю

16. Тема 5 «Сфера реализации сервисной деятельности - контактная зона» (использование проектного метода по заявленной теме)

Характеристика этапов работы на занятии:

Используя проектный метод предлагается подготовить материал об организации пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (банки, офисы предприятий, мед.учреждения, гостиницы, бутики, салоны красоты и пр.). Выявить специфические особенности организации зоны обслуживания, эстетические решения, наличие специального оборудования, наличие персонала (в количестве и по должностям). Определить удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме групповой дискуссии по итогам индивидуальных докладов в сопровождении презентационных материалов (коллажа)

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – формирование доклада, который должен сопровождаться иллюстративным материалом (возможно использование коллажа).

17. Тема 6 «Формирование маркетинговых стратегий развития предприятий сферы сервиса» (устная коммуникация по объявленной заранее теме)

Направления обсуждения:

1. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на эффективность функционирования предприятий сервиса.

2. Внутренний маркетинг предприятия

3. Разработка стратегии продвижения товара (услуги).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации

Форма текущего контроля – анализ деловых ситуаций (анализ ситуации, данной в виде текстового, графического или устного материала, видеofilmа, либо анализ вариантов решения проблемы, выбор оптимального варианта)

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

18. Тема 7 «Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности» (решение кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках изучения темы)

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме решения кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках изучения темы.

Форма текущего контроля – индивидуальный опрос и защита выполненных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – самостоятельное изучение Закона РФ «О защите прав потребителей» и выполнение анализа по жалобам потребителей на товары услуги ненадлежащего качества в выбранном сегменте сервиса.

19. Тема 8 «Психология сервисной деятельности» (дискуссия и обсуждение подготовленного материала по теме)

Направления обсуждения:

8.1. Психология сервиса – основные понятия и задачи

8.2. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности

8.3. Понятие «этики сервисной деятельности». Профессиональная этика.

8.4. Профессиональное поведение работника контактной зоны.

8.5. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации

Форма текущего контроля – анализ деловых ситуаций (анализ ситуации, данной в виде текстового, графического или устного материала, видеofilmа, либо анализ вариантов решения проблемы, выбор оптимального варианта)

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение заданий по текущему контролю

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В начале каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала предыдущей лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ сервисной деятельности по областям применения.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

При подготовке презентационных материалов необходимо учитывать следующие требования:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;

- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на понимание всех теоретических и прикладных аспектов сервисной деятельности. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов сервисной деятельности. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Экзамен выставляется при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов.

Общее распределение баллов:

- лекции (40 балла);
- практические занятия (40 баллов);
- экзамен (20 баллов).

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
3. Объективные факторы развития сферы услуг в РФ
4. Роль государственных механизмов в развитии услуг
5. Развитие малого бизнеса в РФ
6. Особенности организационной структуры и производственного менеджмента

на предприятии сервиса

7.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины.

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Человек и его потребности. Классификация потребностей.
3. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг.
4. Особенности классификации услуг.
5. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
6. В чем выражается «суверенитет потребителя»?
7. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.
8. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
9. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
10. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
11. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса
12. Экономическая сущность сервисной деятельности.
13. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.

14. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
15. Правила эффективного сервиса.
16. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ.
17. Основные права потребителя, защищаемые государством.
18. Внутренний маркетинг на предприятии сервиса.
19. Основные принципы развития сферы услуг.
20. Этапы обслуживания потребителя .
21. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
22. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
23. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.
24. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
25. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
26. Культура обслуживания как показатель качества.
27. Управление качеством сервиса.
28. Признаки градации услуг.
29. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
30. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
31. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
32. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
33. Понятие и основные категории «этики сервисной деятельности».
34. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
35. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
36. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения.
37. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
38. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор.
39. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
40. Международный обмен услугами.
41. Особенности организации послепродажного обслуживания.
42. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
43. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
44. Специфика услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
45. Современные тенденции развития гостиничных услуг.
46. Потребительское воспитание . Потребительский экстремизм.
47. Специфика услуг и обслуживания в общественном питании.
48. Тенденции развития услуг общественного питания в России и за рубежом.
49. Специфика услуг и обслуживания в индустрии досуга и развлечений
50. Пространство контакта. Содержание контакта.
51. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
52. Управление сервисным предприятием: цели, задачи, функции руководства.
53. Типы организационных структур сервисного предприятия.
54. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
55. Типы потребителей и взаимодействие с ними.
56. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
57. Культура общения работников с клиентами.
58. Воздействие культуры на поведение потребителя.
59. Стратегические решения по комплексу маркетинга на предприятиях сферы сервиса.

- 60. Организационная культура предприятия.
- 61. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности.
- 62. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
- 63. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.
- 64. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих, демографических факторов.

7.3 Методические рекомендации по организации СРС

Основными видами самостоятельной работы студентов являются :

- 1. усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- 2. подготовка к практическим занятиям;
- 3. подготовка презентационных материалов;
- 4. выполнение домашних заданий в виде индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин..

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

- 1. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
- 2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
- 3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
- 4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
- 5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
- 6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
- 7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
- 8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
- 9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
- 10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература

- 1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова .— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>
- 2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
- 3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012

4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

- 1 ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>
- 2 ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>
- 3 ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>
- 4 "GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова.
<https://grebennikon.ru/>

Интернет-ресурсы

1. <http://ru.wikipedia.org>
2. Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>
3. Бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>
4. Библиотека учебной и научной литературы РГИУ - <http://www.vusnet.ru/biblio>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>
6. Российский общеобразовательный портал - <http://www.school.edu.ru/default.asp>
7. <http://consult-plus.biz>
8. <http://4service-group.com>

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.
2. Видеомагнитофон – 1 шт.
3. Персональный компьютер – 1 шт.
4. Усилитель – 1 шт.
5. База для радиомикрофона - 1шт.
6. Экран - 1шт.
7. Доска маркерная – 1 шт.

12 Словарь основных терминов (при необходимости)

Внутренний маркетинг - маркетинг, направленный на служащих самого предприятия.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

Исполнитель организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

Контактная зона - место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами.

Маркетинг услуг - отрасль современного маркетинга, научная дисциплина, изучающая особенности маркетинговой деятельности организаций, вовлеченных в предоставление услуг.

Обслуживание - это любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности на что бы то ни было

Поведение потребителей - определяется как действия, предпринимаемые людьми при приобретении, потреблении товаров и услуг и избавления от них.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской

Потребность - отражение в сознании человека необходимости получения чего-то жизненно важного, побуждающего его к активной целенаправленной деятельности.

Продавец организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Сервис - система создания, предоставления и потребления услуг

Сервисная деятельность - совокупность отраслей производственной и непромышленной сферы, объединенных общностью выполняемой функции - непосредственного удовлетворения потребностей населения в услугах.

Стандарт обслуживания - это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых услуг.

Суверенитет потребителя это право и реальная возможность в рамках имеющихся в рамках имеющихся средств приобрести все, что потребитель считает нужным, а также свободный выбор продавца, места, времени и других условий приобретения

Рынок услуг - сфера обмена, организованная по законам товарного производства и обращения

Услуга – вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений.