

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Сервисная деятельность Б1.Б.20

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Биктимиров Н.М.

Рецензент(ы):

Галимов Ш.Ш.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 948372817

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Биктимиров Н.М. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , NMBiktimirov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины 'Сервисная деятельность' является изложение теоретических положений и прикладных вопросов сервисной деятельности, ознакомление студентов с современным рынком услуг, основами организации обслуживания и особенностями сферы гостиничной деятельности (с учетом потребностей людей и общества), а также формирование у студентов теоретического понимания природы сервисной деятельности как многопланового экономического, социального и культурного феномена современности и практических навыков осуществления данного вида деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.20 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1, 2 семестры.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б1.Б.20 Дисциплины (модули)' основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1, 2 семестры.

Предназначена для студентов 1 курса (2 семестр)

Дисциплина относится к циклу Б3.Б2 Профессиональный цикл, базовая часть.

ООП ВПО 'Гостиничное дело' (бакалавриат) предусматривает изучение дисциплины 'Сервисная деятельность' в составе профессионального цикла, базовой его части.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: 'Основы гостеприимства', 'Технологии гостиничной деятельности', 'Организация гостиничного дела', 'Профессиональная этика и этикет', 'Культурология' а также с учебной практикой студентов.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися в средней общеобразовательной школе, в частности, они должны иметь общее представление об истории, экономике, обществознании, а также знания, полученные из предшествующих учебных курсов: 'Основы гостеприимства'. Большое значение приобретают и знания, полученные в процессе одновременного с изучением данной дисциплины курсов: 'Культурология', 'Профессиональная этика и этикет', 'Документальное обеспечение управления гостиничным предприятием'.

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: 'Технологии гостиничной деятельности', 'Организация гостиничного дела', 'Гостиничный менеджмент' и 'Маркетинг гостиничного предприятия', а также учебной практики студентов.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-9 (общекультурные компетенции)	способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью организовывать работу исполнителей
ПК-1 (профессиональные компетенции)	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-10 (профессиональные компетенции)	готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-11 (профессиональные компетенции)	готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности новых форм обслуживания потребителей
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности. готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
ПК-6 (профессиональные компетенции)	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
ПК-8 (профессиональные компетенции)	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- содержание ключевых понятий и категорий сервисной деятельности ('услуга', 'сервис', 'клиент', 'потребитель', 'исполнитель', 'обслуживание', 'сфера обслуживания', 'потребность', 'организация обслуживания', 'контактная зона', 'индивидуальные формы обслуживания');
- основные вопросы теории и практики сервисной деятельности;
- историю развития сервисной деятельности в России и зарубежных странах;
- современные тенденции развития сервисной деятельности;
- предпринимательские и организационные формы обслуживания клиентов;

- этапы технологии обслуживания клиентов и принципы их эффективной реализации.

2. должен уметь:

- выявлять особенности развития сервисной деятельности в зависимости от различных факторов;
- строить технологические карты обслуживания клиентов;
- применять психологические методы в организации и реализации процесса обслуживания;
- классифицировать услуги сервисной деятельности;
- выявлять особенности развития сервисной деятельности в зависимости от различных факторов.

3. должен владеть:

- знаниями о социальных предпосылках возникновения и развития сервисной деятельности, истории развития сервисной деятельности в России и за рубежом, видах сервисной деятельности и формах обслуживания клиентов;
 - навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов.
- применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства

4. должен демонстрировать способность и готовность:

бороться основными сложностями и проблемами возникающими в сервисной деятельности

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы) 252 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре; экзамен во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	1	1-2	4	2	0	Эссе

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом	1	3-4	4	4	0	Реферат
3.	Тема 3. Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека	1	5	2	2	0	Научный доклад
4.	Тема 4. Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности	1	6	2	2	0	Тестирование
5.	Тема 5. Тема 5. Виды сервисной деятельности	1	7-9	4	6	0	Научный доклад
6.	Тема 6. Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика	1	10-12	6	6	0	Контрольная работа
7.	Тема 7. Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2	1-2	4	4	0	Реферат
8.	Тема 8. Тема 8. Теория организации обслуживания	2	3-5	6	6	0	Научный доклад
9.	Тема 9. Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	2	6-8	6	6	0	Эссе
10.	Тема 10. Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению	2	9-11	6	6	0	Тестирование
11.	Тема 11. Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений	2	12-13	4	4	0	Научный доклад

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
12.	Тема 12. Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности	2	14-16	4	6	0	Устный опрос
13.	Тема 13. Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности	2	17-19	6	4	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Зачет
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Экзамен
	Итого			58	58	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

теория услуг; основные классификации услуг и их характеристики; место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека; философия сервиса. Природа и характер сервисной деятельности Рост сферы услуг как глобальная тенденция в мировой экономике

практическое занятие (2 часа(ов)):

Место сервисной деятельности в структуре социальных отношений.

Тема 2. Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом

лекционное занятие (4 часа(ов)):

основные исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Античном мире, Западной Европе, Америке и на Востоке

практическое занятие (4 часа(ов)):

особенности развития сервисной деятельности в современной России. Дореволюционный этап, сервисная деятельность в советский период, сфера услуг в современной России

Тема 3. Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека

лекционное занятие (2 часа(ов)):

анализ и рассмотрение сервисной деятельности как процесса удовлетворяющего потребности людей Понятие "потребность". Классификация потребностей. Основные теории потребностей. Пирамида потребностей А.Маслоу

практическое занятие (2 часа(ов)):

Особенности телефонного общения в сервисной деятельности. Деловая игра

Тема 4. Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика обслуживания потребителей. Этапы процесса обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Особенности работы с разными типами посетителей. Деловая игра.

Тема 5. Тема 5. Виды сервисной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

классификация сервисной деятельности; процессы и формы обслуживания потребителей

практическое занятие (6 часа(ов)):

Работа с конфликтами в сфере услуг. Деловая игра

Тема 6. Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Виды сервисной деятельности. Состав и структура сферы услуг. Классификации услуг в российской практике хозяйствования. Характеристика социально-культурной сферы. Услуги в современном обществе. Услуга как специфический продукт.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Комплексная классификация услуг. жизненные циклы услуги. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг. Проблемы и трудности классификации услуг.

Тема 7. Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Культура сервиса. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этические и эстетические основы сервисной деятельности.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Портрет сотрудника сферы услуг. Деловая игра

Тема 8. Тема 8. Теория организации обслуживания

лекционное занятие (6 часа(ов)):

проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса; менеджмент персонала сервисной структуры

практическое занятие (6 часа(ов)):

Отдел кадров. Деловая игра по раскрытию теории организации обслуживания.

Тема 9. Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

лекционное занятие (6 часа(ов)):

роль государственных механизмов в развитии сервисной деятельности, а также государственно-правовое регулирование сервисной деятельности

практическое занятие (6 часа(ов)):

Нормативно-правовые особенности сферы услуг. Деловая игра

Тема 10. Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Особенности управления сервисным предприятием и его подразделениями; стратегии и тактики маркетинга предприятия, оказывающего услуги населению Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Корпоративная культура на предприятии сервиса. Организация работы с персоналом. Создание нового предприятия сферы услуг. Деловая игра

Тема 11. Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Инновации в сфере сервисной деятельности.

Тема 12. Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями. VIP-обслуживание.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Деловая игра

Тема 13. Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности

лекционное занятие (6 часа(ов)):

создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технологиях и социально-экономической сфере; особенности внедрения инноваций в сферу услуг; применение системы полученных знаний для эффективной организации деятельности сервисных подразделений в гостиничном бизнесе

практическое занятие (4 часа(ов)):

Презентация инновационного предприятия в сфере услуг. Деловая игра

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	1	1-2	подготовка к эссе	6	эссе
2.	Тема 2. Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом	1	3-4	подготовка к реферату	6	реферат
3.	Тема 3. Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека	1	5	подготовка к научному докладу	4	научный доклад
4.	Тема 4. Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности	1	6	подготовка к тестированию	4	тестирование
5.	Тема 5. Тема 5. Виды сервисной деятельности	1	7-9	подготовка к научному докладу	4	научный доклад
6.	Тема 6. Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика	1	10-12	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
7.	Тема 7. Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2	1-2	подготовка к реферату	4	реферат
8.	Тема 8. Тема 8. Теория организации обслуживания	2	3-5	подготовка к научному докладу	10	научный доклад
9.	Тема 9. Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	2	6-8	подготовка к эссе	16	эссе
10.	Тема 10. Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению	2	9-11	подготовка к тестированию	10	тестирование
11.	Тема 11. Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений	2	12-13	подготовка к научному докладу	8	научный доклад
12.	Тема 12. Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности	2	14-16	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
13.	Тема 13. Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности	2	17-19	подготовка к контрольной работе	16	контрольная работа
	Итого				100	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса 'Сервисная деятельность' предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др. В свою очередь формирование многокомпонентного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования новых информационных технологий, в частности, мультимедийных программ, включающих фото-, аудио- и видеоматериалы по курсу.

В учебном процессе преподавания дисциплины 'Основы страноведения' предусматривается широкое использование активных методов обучения (разбор конкретных ситуаций, тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы). Использование новых технологий позволяет сформировать профессиональные навыки у обучающегося, соответствующие требованиям работодателей.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

эссе , примерные темы:

Состав и структура сферы услуг. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Сервисная деятельность как часть социальных отношений. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Тема 2. История развития сервиса в России и за рубежом

реферат , примерные темы:

Предпосылки становления и развития сервисной деятельности. Основные этапы реформирования советской сферы услуг и особенности этого процесса в настоящее время. Сфера услуг в Татарстане и соседних регионах. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сервисной деятельности.

Тема 3. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека

научный доклад , примерные вопросы:

Пассажирские перевозки как направление сервисной деятельности. Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Особенности и виды туров. Гостиничная деятельность как направление сервисной деятельности. Модели организации гостиничного обслуживания. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане. Виды и функции меню.

Тема 4. Понятие "контактная зона", как сфера реализации сервисной деятельности

тестирование , примерные вопросы:

1. Выездное обслуживание клиентов: А)инкаминг; Б)инсайдинг; В)хайринг; Г)кейтеринг.
2. К интерактивным технологиям относятся (найти лишнее): А)сотовая связь; Б)удаленные банки данных; В)информационные продукты и услуги; Г)Интернет.
3. Установить соответствие:
1) Меню фирменных блюд; 2) Меню а-ля карт; 3) Меню табльдот; 4) Меню дю жур?
А) Указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое; Б) Предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам; В) Характерен для дорогих эксклюзивных ресторанов; Г) Блюда популярные, дешевые, как правило, быстрого приготовления.
4. Перечислить основные виды анимационных услуг; 5. Перечислить нерушимые правила ?салонного бизнеса?; 6. Первый в мире графический браузер ?Мозаика?, был создан в _____ году работником университета в американском штате Иллинойс _____ . 7. Симпозиум ?

Тема 5. Виды сервисной деятельности

научный доклад , примерные вопросы:

Проблемы и трудности классификации сервисной деятельности.

Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Сферу услуг по международной классификации отраслей принято отнести: А) первичному сектору; Б) вторичному сектору; В) третичному сектору; Г) четвертичному сектору экономики. 2. В отличие от социальной сферы в состав СКС (социально-культурной сферы) не входят такие отрасли и виды деятельности как: А) образование; Б) физическое воспитание и спорт; В) пассажирский транспорт; Г) финансы. 3. Найти отличия услуг от товаров (неосвязаемость, услуги нельзя хранить, нельзя оценить прежде чем покупатель их оплатит, изменчивость по своим качествам). 4. К прогрессивным формам обслуживания относятся: (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, срочное выполнение заказа в присутствии клиента, обслуживание с помощью обменного фонда машин и приборов, ремонт на дому сложной бытовой техники, служба экспресс-ремонта, прием заказов по месту работы, по телефону или по почте, самообслуживание, выездное обслуживание). 5. Классификация услуг по функциональной направленности включает услуги: 6. Сертификация -

Тема 7. Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

реферат, примерные темы:

Этика и психология в сервисе. Роль этикета в сервисной деятельности.

Тема 8. Тема 8. Теория организации обслуживания

научный доклад, примерные вопросы:

Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности. Сервисная деятельность в сфере досуга и отдыха. Виды предприятий. Особенности сервиса.

Тема 9. Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

эссе, примерные темы:

Принципы государственной политики в сфере услуг. Материальное обеспечение и оснащение сервисной деятельности. Категории обслуживания (люкс, бизнес, экономный).

Тема 10. Тема 10. Предприятия, оказывающие услуги населению

тестирование, примерные вопросы:

1. В России беспроводная мобильная связь появилась в конце (выбрать правильный ответ): А) 1950-ых; Б) 1960-ых; В) 1980-ых; Г) 1990-ых. 2. Проверка или составление документации компании внешними приглашенными специалистами называется: А) аудит; Б) аутсорсинг; В) бухгалтерское сопровождение; Г) квотирование. 3. Назовите пять стандартов сотовой связи, функционирующие в России: 1) 2) 3) 4) 5) 4. Общественная медицина в России зародилась в конце _____ в начале _____ веков. 5. Назовите три самые востребованные медицинские услуги в России: 1) 2) 3)

Тема 11. Тема 11. Особенности формирования клиентурных отношений

научный доклад, примерные вопросы:

Маркетинг в сфере сервиса. Конкуренция и коммуникации в сфере услуг.

Тема 12. Тема 12. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности

устный опрос, примерные вопросы:

Обслуживание представителей разных культур и конфессий.

Тема 13. Тема 13. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности

контрольная работа, примерные вопросы:

1. Перечислить нерушимые правила салонного бизнеса: 2. Первый в мире графический браузер Мозаика, был создан в _____ году работником университета в американском штате Иллинойс _____. 3. Аудит - 4. Перечислить основные формы юридических услуг: 5. Стандартизация -

Тема . Итоговая форма контроля

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету и экзамену:

Вопросы к зачету по курсу "Сервисная деятельность"

- 1.Понятийный аппарат сервисной деятельности
- 2.Состав и структура сферы услуг
- 3.Классификация услуг по функциональной направленности
- 4.Общероссийские классификаторы услуг населению
- 5.Специфика рынка услуг
- 6.Прогрессивные формы обслуживания
- 7.Культура сервиса
- 8.Контактная зона
- 9.Качество услуги в сервисной деятельности
- 10.Стандартизация в управлении качеством услуг
- 11.Сертификация в управлении качеством услуг
- 12.Лицензирование видов деятельности
- 13.Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности
- 14.Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги
- 15.Современные тенденции в сфере услуг
- 16.Международная торговля услугами
- 17.Особенности сервисной деятельности в России
- 18.Структура и динамика сектора услуг США
- 19.Посреднические услуги
- 20.Сфера бытового обслуживания населения
- 21.Досуговые услуги
- 22.Сервисная деятельность в предприятиях общественного питания
- 23.Сервисная деятельность в гостиницах
- 24.Проблемы развития сервисной деятельности в России
- 25.Услуги отдыха в системе таймшера

Вопросы к экзамену по курсу "Сервисная деятельность"

- 1.Понятийный аппарат сервисной деятельности
- 2.Состав и структура сферы услуг
- 3.Классификация услуг по функциональной направленности
- 4.Общероссийские классификаторы услуг населению
- 5.Специфика рынка услуг
- 6.Прогрессивные формы обслуживания
- 7.Культура сервиса
- 8.Контактная зона
- 9.Качество услуги в сервисной деятельности
- 10.Стандартизация в управлении качеством услуг
- 11.Сертификация в управлении качеством услуг
- 12.Лицензирование видов деятельности
- 13.Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности
- 14.Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги
- 15.Современные тенденции в сфере услуг
- 16.Международная торговля услугами
- 17.Особенности сервисной деятельности в России
- 18.Структура и динамика сектора услуг США
- 19.Посреднические услуги
- 20.Сфера бытового обслуживания населения
- 21.Досуговые услуги

22. Сервисная деятельность в предприятиях общественного питания
23. Сервисная деятельность в гостиницах
24. Проблемы развития сервисной деятельности в России
25. Услуги отдыха в системе таймшера
26. Транспортные услуги
27. Хостель - сервисная услуга размещения для молодежи
28. Хостели в России
29. Услуги анимационного сервиса
30. Сервисное обслуживание совещаний и выставок
31. Специфика сервисного обслуживания конференций
32. Информационные услуги
33. Использование информационных технологий в гостиничном бизнесе
34. Питание в системе сервисных услуг
35. Зарубежный опыт ресторанов быстрого питания
36. Развитие ресторанов быстрого питания в России
37. Государственное регулирование гостиничной деятельности
38. Сфера обслуживания в странах различного уровня социально-экономического развития
39. Гостиничная анимация
40. Подготовка кадров для сервисной деятельности
41. Самые востребованные услуги в России
42. Современные услуги в России
43. Использование современных услуг в гостиницах
44. Информационные услуги
45. Основные направления развития организационных структур гостиничных предприятий зарубежных стран
46. Обслуживание пассажиров на воздушном транспорте
47. Обслуживание пассажиров в аэропорту
48. Особенности организации услуг в крупнейших гостиничных цепях
49. Инновационная деятельность в гостиницах
50. Перспективы развития сферы услуг

7.1. Основная литература:

Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=352240>

Паикидзе А. А. География мирового хозяйства: Учебное пособие / А.А. Паикидзе, А.М. Цветков, Т.С. Шмайдюк. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006504-5, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code=>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 284 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=430365>

7.2. Дополнительная литература:

1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=166232> Права человека и демографические процессы / Н.С. Колесова; Институт государства и права РАН. - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2009. -

240 с.

2.<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=198654> Демография: Учеб.-практ. пособие / С.Н. Лысенко. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2010. - 112 с.

3.<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468667> Демография и статистика населения [Электронный ресурс] : сборник задач для бакалавров / сост. В. В. Нарбут; Государственный университет управления; Институт управления финансами и налогового администрирования ГУУ, Кафедра статистики. - М.: Логос, 2013. - 92 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Российская гостиничная ассоциация - www.rha.ru

Современные медиа-технологии в образовании и культуре - www.informio.ru/publications/

Все об отелях и гостиничном бизнесе - www.city-of-hotels.ru

Сайт для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

Электронная библиотека - www.koob.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Сервисная деятельность" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тачскрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для обеспечения дисциплины Сервисная деятельность вуз должен располагать специализированными кабинетами. Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .

Автор(ы):

Биктимиров Н.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Галимов Ш.Ш. _____

"__" _____ 201__ г.