

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр заочного и дистанционного обучения



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: на базе СПО

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 заочного и дистанционного обучения):

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

Регистрационный No 954922016

Казань
2016

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 курсах, 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.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
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-8 (общекультурные компетенции)	способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
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

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
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
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг

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

бороться основными сложностями и проблемами возникающими в сервисной деятельности

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины .

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.).

4.2 Содержание дисциплины

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

Примерные вопросы к :

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://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9133&search_query=Ясовеев М.Г. и др. Административная география : учебное пособие Издатель: Литература.2010, Минск

2. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=172875>. Кувалдин В.Б. Глобальный мир: экономика, политика, международные отношения: учеб. пособие / В.Б. Кувалдин; МШЭ МГУ им. М.В. Ломоносова. - М.: Магистр, 2009. - 207 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0114-6, 1000 экз.

3. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=181801> Д.А. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-107-3, 2000 экз.

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, audio, 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.