

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 Б3.Б.2

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Зиновьева А.А.

Рецензент(ы):

Биктимиров Н.М.

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 9549118817

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. Зиновьева А.А. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , AAZinoveva@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения данной дисциплины дать знания в области сервисной деятельности в гостиничном бизнесе.

Основными задачами дисциплины являются:

- теоретическая подготовка в области сервисной деятельности;
- изучение ФЗ РФ ('О стандартизации' 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности;
- формирование умений использования нормативных и правовых документов в туристской деятельности;
- формирование духовно-нравственных качеств личности, способствующих добросовестному выполнению профессиональной деятельности;
- воспитание культуры сервисной деятельности;
- воспитание толерантности, уважения к личности клиента и т.д.;
- понимание места и роли области деятельности выпускника в общественном развитии, взаимосвязи с другими социальными институтами;
- умение логически мыслить, вести научные дискуссии;
- творческое мышление, самостоятельность суждений, интерес к отечественному и мировому культурному и научному наследию, его сохранению и преумножению.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.2 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Для освоения дисциплины 'Сервисная деятельность' специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента не предусматриваются.

В результате освоения учебной дисциплины 'Сервисная деятельность' студент должен приобрести основные знания в области сервисной деятельности; научиться самостоятельно организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя; приобрести навыки управления качеством сервиса; использования нормативные и правовые документы в сервисной

деятельности. Все это в соответствии с требованиями ФГОС ВПО должно составить базу для того, чтобы студент мог самостоятельно применять навыки работы в контактной зоне с потребителем.

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-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ПК-1 (профессиональные компетенции)	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
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:

место и роль сервиса в современном обществе, состав и структуру сферы услуг, концепции развития сферы сервиса в России;

социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

особенности развития сервиса в России;

основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;

Федеральные законы РФ ('О стандартизации' 1993 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной

деятельности; основные направления, проблемы, теории и методы истории;

2. должен уметь:

организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя управлять качеством сервиса;

выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;

анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;

планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;

использовать нормативные и правовые документы в сервисной деятельности;

осуществлять эффективный поиск информации, касающийся сервисной деятельности;

получать, обрабатывать и сохранять источники информации;

формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию при разработке проектов;

анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания, закономерности осмысления сервисной деятельности и актуальной общественно-политической практике, использовать теоретические знания по сервисной деятельности в профессиональной деятельности.

3. должен владеть:

работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;

разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений. представлениями о событиях российской и всемирной истории, основанными на принципе историзма;

навыками анализа предложений в области сервисной деятельности;

4. должен демонстрировать способность и готовность:

к бесконфликтным взаимоотношениям с потребителем в процессе сервисной деятельности;

к использованию приемов изучения личности потребителя и методик диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 1 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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1		1	0	0	
2.	Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Развитие сервиса в России.	1		1	1	0	
3.	Тема 3. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности	1		1	1	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
4.	Тема 4. Организация обслуживания: теория вопроса	1		1	0	0	
5.	Тема 5. Разновидности услуг и их характеристики.	1		1	1	0	
6.	Тема 6. Сервисная деятельность с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	1		1	1	0	
7.	Тема 7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	1		1	1	0	
8.	Тема 8. Производительность, качество обслуживания и работа с претензиями потребителей.	1		1	1	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Экзамен
	Итого			8	6	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятие услуги. Свойства услуги. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Развитие сервиса в России.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Культура сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению ? ОКУН (ОК 002-93).

практическое занятие (1 часа(ов)):

Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии.

Тема 3. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса (честность и порядочность по отношению к окружающим; совестливость и открытость в отношении с потребителями; уважение и вежливость; осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с клиентами.). Культура труда работника сервисного предприятия (или фирмы) и наличие профессиональных характеристик его работы: профессиональной подготовки; высокого уровня профессионализма (дисциплины, ответственности, владения профессиональными навыками, мастерства, широкого кругозора и надлежащего общего развития); организационно- технологического совершенствования труда. Усовершенствование профессиональной подготовки работников, повышения их квалификационного уровня, планирования карьерного роста наиболее перспективных из них.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Психологические особенности процесса обслуживания клиентов. Культивирование конструктивных индивидуально-психологических качеств личности работников, которые контактируют с клиентами; (направлять в позитивное психологическое русло обстановку обслуживания в целом; создавать условия для проявления позитивных психологических свойств потребителей.). Личностно значимые качества работников контактной зоны (обходительность, любезность; радушие, доброжелательность; тактичность, сдержанность, заботу о потребителе; самокритичность; готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания; умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряжённого дня; умение избегать неудовольствий клиентов и конфликтов; устойчивость к стрессам. Работнику сервиса абсолютно противопоказаны: грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость; нечестность, лицемерие; воровство, жадность, эгоизм; болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей; неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

Тема 4. Организация обслуживания: теория вопроса

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Культура сервиса как система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

Тема 5. Разновидности услуг и их характеристики.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Типы услуг. Классификация услуг. Основные характеристики услуг. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели.

Тема 6. Сервисная деятельность с учётом национальных, территориальных, демографических и природно- климатических особенностей обслуживания.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.

Тема 7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Офис сервисного предприятия. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Предприятия сферы обслуживания. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации

Тема 8. Производительность, качество обслуживания и работа с претензиями потребителей.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятие этики. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности - это совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей. Служебный этикет работников сервисной деятельности как совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.

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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Развитие сервиса в России.	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Тема 4. Организация обслуживания: теория вопроса	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Разновидности услуг и их характеристики.	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	<p>Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения</p>

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Сервисная деятельность с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	<p>Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения</p>

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
7.	Тема 7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	15	<p>Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения</p>

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Производительность, качество обслуживания и работа с претензиями потребителей.	1		Устный и письменный опрос, тестирование, решение практических ситуационных задач	16	Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения

ПОНЯТИЙ.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Итого				121	

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 компетентностного 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 'Сервисная деятельность' предусматривается широкое использование активных методов обучения (разбор конкретных ситуаций, тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы). В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере сервиса, мастер-классы специалистов. 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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально- культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги? 2. Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг. 3. Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг. 4. Проанализировать и классифицировать виды услуг. Привести пример групп однородных услуг. 5. Опишите существующие технические документы на услуги. 6. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Развитие сервиса в России.

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 2. Принципы и задачи современного сервиса. 3. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. 4. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления. 5. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. 6. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. 7. Качество сервисных услуг и его показатели. 8. Понятие ?контактной зоны? как сферы реализации сервисной деятельности

Тема 3. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1) Контактная зона ? это: 1. любое место, где производится услуга; 2. место, где услуга может храниться; 3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы. 2) Контактной зоной может считаться: 1. стойка администратора в гостинице; 2. цех по ремонту оборудования; 3. строительная площадка. 3) Контактной зоной не является: 1. зона ремонта бытовой техники; 2. рабочее место парикмахера; 3. рабочее место стоматолога. 4) Предпродажный сервис ? это: 1. гарантийный сервис; 2. послегарантийный сервис; 3. консервация, проверка, демонстрация. 5) Гарантийный сервис: 1. всегда бесплатный; 2. всегда платный; 3. выбирается потребителем. 6) Жесткий сервис ? это: 1. комплектация необходимой документацией перед продажей; 2. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара; 3. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса. 7) Мягкий сервис ? это: 1. ремонт и наладка оборудования; 2. предварительная консультация потребителей; 3. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара. 8) Прямой сервис направлен на: 1. материальный продукт и пользователя; 2. создание благоприятный условий при совершении торговых сделок; 3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования. 9) Культура сервиса - это: 1. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса; 2. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса; 3. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики

Тема 4. Организация обслуживания: теория вопроса

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Услуга ? это: 1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо; 2. осязаемые действия, направленные на товар или человека; 3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями. 2. Сервис ? это: 1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг; 2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой; 3. предпродажное и гарантийное обслуживание. 3. Сервисная деятельность ? это: 1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг; 2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком); продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара. 4. Услуга обладает следующими качествами: 1. способность к хранению и транспортировке; 2. неотделимость от своего источника; 3. неизменностью качества. 5. Производственные услуги ? это: 36 1. услуги банков, страховых компаний; 2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг; 3. пассажирский транспорт, торговля, образование. 6. Распределительные услуги включают: 1. массовые коммуникации; 2. услуги транспорта, торговли, связи; 3. консалтинг, инжиниринг. 7. Профессиональные услуги оказывают: 1. развлекательные учреждения; 2. организации общественного питания; 3. рекламные компании. 8. Общественными услугами являются: 1. телевидение, радио, образование; 2. услуги, связанные с досугом; 3. услуги, связанные с транспортом. 9. Материальные услуги направлены на: 1. формирование отдельных требований потребителей; 2. удовлетворение материальных потребностей; 3. удовлетворение духовных потребностей. 10. Непроизводственные услуги ? это: 1. транспортировка грузов; 2. техническое обслуживание оборудования; 3. услуги здравоохранения, культуры. 11. К некоммерческим услугам относят: 1. услуги предприятий туризма и отдыха; 2. услуги организаций общественного питания; 3. услуги благотворительных фондов. 37 12. Услуги по регистрации транспортных средств являются: 1. государственными; 2. идеальными; 3. смешанными. 13. Идеальная услуга ? это: 1. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности; 2. сопровождение товарно-материальных ценностей, облегчая их обращение; 3. все виды производственных услуг. 14. К легитимным услугам относят: 1. нелегальные услуги; 2. услуги, имеющие криминальный оттенок; 3. услуги, одобряемые государством и обществом.

Тема 5. Разновидности услуг и их характеристики.

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Услуга и товар: общее и отличное 2. Современные классификации услуг 3. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них

Тема 6. Сервисная деятельность с учётом национальных, территориальных, демографических и природно- климатических особенностей обслуживания.

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность. 2. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность. 3. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).

Тема 7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.), сервисного предприятия её оказывающего (по выбору студентов) 2. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.) (по выбору студентов) 3. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги, рассказать о технологиях выполнения услуг, привести пример успешного сервисного предприятия (по выбору студентов).

Тема 8. Производительность, качество обслуживания и работа с претензиями потребителей.

Практические занятия организованы так, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками. На семинарах проводится устный групповой анализ выполненных самостоятельных заданий, сравнение, дополнение. На следующем семинаре проводится опрос в форме группового научного диспута или контрольная работа по заданным понятиям в течение 20-30 минут. Она имеет несколько вариантов. Каждый студент получает вопросы на письменной контрольной работе и показывает уровень усвоения понятий., примерные вопросы:

1. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами. 2. Виды и исходы конфликтов. 3. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта). 4. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Предоставление услуги; этапы предоставления услуги.
2. Жизненный цикл услуги. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
3. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
4. Виды услуг. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Наиболее востребованные в современной России услуги.
5. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.
6. Возникновение и развитие сервиса в России.

7. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
8. Формы обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
9. Контактная зона. Её оснащение. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
10. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Книга жалоб и предложений. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами. Виды и исходы конфликтов. Способы устранения конфликтов: использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта.
11. Краткая характеристика наиболее востребованных видов услуг: сфера гостиничных услуг; фитнес-услуги; сфера медицинских услуг (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги.

7.1. Основная литература:

1. 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.
2. Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 296 с
3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с
4. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.

7.2. Дополнительная литература:

1. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса и туризма/ В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. - 160 с.
2. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманжолова [и др.] - М. : Альфа -М : ИНФРА -М, 2009. - 384 с.
4. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 3 -е изд. - М.: Дашков и К, 2007. - 464 с.
5. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов специальностей: 'Социально-культурный сервис и туризм', 'Домоведение', 'Прикладная информатика (в сфере туризма)' / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. - 254 с.
6. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Текст] : [пособие] / К. В. Кашникова, А. В. Палагина. - М. : ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 176 с.
7. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений 'Сфера обслуживания' / О. Т. Лойко - М. : Академия, 2010. - 304 с.

8. Морозов М.А. Информационные технологии в социально - культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 'Социально-культурный сервис и туризм' / М. А. Морозов, Н. С. Морозова - М. : Академия, 2008. - 240 с.
9. Пашутин С.Б. Как создать национальный бренд: практическое пособие / С. Б. Пашутин. - М. : КноРус, 2007. - 320 с.
10. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 'Сервис' / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2008. - 268 с.
11. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов высших проф. учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 'Социально -культурный сервис и туризм' / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев ; [рец.: Б. И. Кретов, Т. Ю. Тихонова]. - М. : Альфа -М : ИНФРА -М, 2009. - 208 с.
12. Сервис и туризм: словарь-справочник / Т. Н. Ананьева [и др.] ; [под ред.Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]. - М. : Альфа-М, 2008. - 432 с.
13. Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля / О. В. Ситникова. - Москва: Питер, 2008. - 192 с.
14. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 'Социально -культурный сервис и туризм' / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2010. - 493 с.
15. Стельмашенко В.И. Методы и средства исследований в процессах оказания услуг: практикум: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 Сервис (специализация Экспертиза качества и сертификация услуг и работ) / В. И. Стельмашенко, Н. В. Воронцова, Т. Н. Шушунова; - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.
16. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 'Социально- культурный сервис и туризм'/ Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. - 304 с.
17. Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 100101 'Сервис', 100103 'Социально -культурный сервис и туризм', 100110 'Домоведение' (цикл общепроф. дисциплин) / Л. П. Шиповская; - М. : Альфа -М : ИНФРА -М, 2009. - 432 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Научные статьи - cyberleninka.ru

Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве - www.oturbiznese.ru/31.html

Структура сервисных видов деятельности - newseducation.ru/.cmsc/upload/docs/200912/09124222mH.pdf

Учебник: Сервисная деятельность - www.studfiles.ru/preview/2779851/

Формы обслуживания: сервисная деятельность - www.mainmarketing.ru/mcobs-761-1.html

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

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

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 тач-скрин 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.

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.

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 тач-скрин 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.

Предусмотрено использование ПК, видеопроектора

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Зиновьева А.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Биктимиров Н.М. _____

"__" _____ 201__ г.