

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины
Сервисная деятельность Б1.Б.15

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Цаликова В.В.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

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

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

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

Регистрационный No

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. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , VVCalikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью данного курса является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

Успешное освоение курса предполагает изучение и закрепление теоретических основ сервисологии, а также получение практических навыков по разработке технологии оказания услуг в различных сферах обслуживания. Предметом изучения в сервисологии является сервисная деятельность. Область профессиональной деятельности специалиста по сервису - обслуживание потребителя услуг.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.15 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Программа дисциплины 'Сервисная деятельность' предназначена для обучения студентов высших учебных заведений. Она является одной из важнейших дисциплин для формирования мировоззрения специалистов по техническому, технологическому и социально-культурному сервису.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- законодательство в сфере предоставления услуг, правовые нормы, регулирующие отношение между личностью и семьей, обществом, окружающей средой.

- разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги для удовлетворения потребностей человека;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: 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	Практи- ческие занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2		2	6	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности	2		4	6	0	Реферат
3.	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	2		2	6	0	Письменная работа
4.	Тема 4. Этика и психология сервисной деятельности	2		4	6	0	Реферат
5.	Тема 5. Показатели эффективности сервисной деятельности	2		2	6	0	Контрольная работа
6.	Тема 6. Качество сервисных услуг и его показатели	2		4	6	0	Письменная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теоретические основы сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Задачи сервиса. Варианты организации сервиса. Варианты формирования сервисного пакета.

Тема 2. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Историческое развитие сервисной деятельности в доиндустриальном обществе и его особенности.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Историческое развитие сервисной деятельности в индустриальном обществе и его особенности. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.

Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сервисная деятельность в процессе формирования потребности человека. Формы удовлетворения потребности человека.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Особенности организации коммуникативного взаимодействия в общении с потребителями.

Тема 4. Этика и психология сервисной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Этика и психология сервисной деятельности.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.

Тема 5. Показатели эффективности сервисной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Определение показателей. Анализ показателей сервисной деятельности.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Показатели, характеристики и расчеты эффективности сервисной деятельности.

Тема 6. Качество сервисных услуг и его показатели

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие качество услуг. Виды и формы сервисной деятельности.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Качество сервисных услуг и его показатели.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел дисциплины	Се- мestr	Неде- ля семе- стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо- емкость (в часах)	Формы контроля самосто- ятельной работы
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2		подготовка к контрольной работе	6	Контроль- ная работа

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности	2		подготовка к реферату	6	Реферат
3.	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	2		подготовка к письменной работе	6	Письменная работа
4.	Тема 4. Этика и психология сервисной деятельности	2		подготовка к реферату	6	Реферат
5.	Тема 5. Показатели эффективности сервисной деятельности	2		подготовка к контрольной работе	6	Контрольная работа
6.	Тема 6. Качество сервисных услуг и его показатели	2		подготовка к письменной работе	6	Письменная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций

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

Контрольная работа , примерные вопросы:

Теоретические основы сервисной деятельности. Сервис как деятельность.

Тема 2. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности

Реферат , примерные вопросы:

Сервис как услуга. Сервис как потребность. Сервис как услуга. Сервис как потребность.

Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека

Письменная работа , примерные вопросы:

Сервисная деятельность в процессе формирования потребности человека. Формы удовлетворения потребности человека.

Тема 4. Этика и психология сервисной деятельности

Реферат , примерные вопросы:

Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.

Тема 5. Показатели эффективности сервисной деятельности

Контрольная работа , примерные вопросы:

Определение показателей. Анализ показателей сервисной деятельности.

Тема 6. Качество сервисных услуг и его показатели

Письменная работа , примерные вопросы:

Понятие качество услуг. Виды и формы сервисной деятельности.

Итоговая форма контроля

экзамен (в 2 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

Виды сервисной деятельности.

Сервис как деятельность.

Сервис как потребность.

Сервис как услуга.

Принципы современного сервиса.

Задачи современного сервиса.

Варианты формирования сервисного пакета.

Варианты организации сервиса.

Особенности развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.

Особенности развития сервисной деятельности в индустриальном обществе.

Особенности развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.

Особенности развития общества в "информационном обществе".

Понятие услуг и его рынок.

Характеристика услуг.

Рыночные предприятия сферы услуг.

Нерыночные предприятия сферы услуг.

Классификация услуг.

Классификация отраслей услуг.

Критерии качества услуг.

Понятие "качество жизни" и ее составляющие.

Формирование модели "качества жизни".

Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.

Формы удовлетворения потребности человека.

Человеческое общение и его стороны.

Особенности обращения в сервисной деятельности.

Виды общения и их характеристики.

Специфика невербального общения

Специфика вербального общения.

Понятие "контактной зоны" и модель ее создания.

Этика как элемент культуры.

Основы корпоративной культуры.

Этика и психология сервисной деятельности.

Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.

Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.

Этико-психологический тип "квадрат".

Этико-психологический тип "треугольник".

Этико-психологический тип "круг".

Этико-психологический тип "зигзаг".

Этико-психологический тип "прямоугольник".

Показатели качества услуг.

Качество сервисных услуг.

Показатели сервисной деятельности.

7.1. Основная литература:

- 1.Карнаухова В. К.Сервисная деятельность : учебное пособие : для студентов специальностей: 'Социально-культурный сервис и туризм', 'Домоведение', 'Прикладная информатика (в сфере туризма)' / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская ; под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского .? Изд. 3-е, перераб. и доп. ? Ростов-на-Дону : Феникс : MapT, 2010 .? 254 с. ; 22 .? (Туризм и сервис)
- 2.Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. ? 2-е изд., стер. ? М. : ФЛИНТА, 2013. ? 248 с. - ISBN 978-5-9765-0119-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/462797>
- 4.

7.2. Дополнительная литература:

Советов, В. М. Основы функционирования систем сервиса : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100101 'Сервис' / В. М. Советов, В. М. Артюшенко .? Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010 .? 623 с. : ил. ; 22 .? (Сервис и туризм) .? Библиогр.: с. 619-620 (49 назв.).

7.3. Интернет-ресурсы:

сервис - <https://servisescience.ru>

сервис - <http://servise.ru/>

сервисная деятельность - <http://servicology.ru/>

сервисная деятельность - <https://scienceforum.ru/2017/article/2017033758>

сервисная деятельность -

http://thelib.ru/books/n_a_konopleva/servisnaya_uchebnoe_posobie-read.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.

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.

материально-техническое обеспечение проектор

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Цаликова В.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.