

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



**УТВЕРЖДАЮ**

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

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Сервисная деятельность БЗ.Б.3

Направление подготовки: 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Разумовская Е.М.

**Рецензент(ы):**

Фазлыева Е.П.

**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

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) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов, Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "Сервисная деятельность" является формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг. Главной целью курса является формирование представления о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.3 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления " Менеджмент".

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Основы менеджмента", "История менеджмента", " Стратегический менеджмент", "Основы социальной политики".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК - 11 (профессиональные компетенции)	к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК - 12 (профессиональные компетенции)	к организации технологического процесса сервиса
ПК - 5 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- характеристику услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию услуг в Российской Федерации;
- специфику функционирования рынка услуг;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

2. должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе.

- проектировать работу организации сферы услуг.
- формировать ресурсы производства конкретных видов услуг.
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

3. должен владеть:

методикой подбора персонала для организаций сферы услуг

навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 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. Теоретические основы сервисной деятельности	3	1	3	4	0	контрольная работа
2.	Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества	3	2	4	3	0	устный опрос
3.	Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера	3	3	2	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Транспортные услуги	3	4	4	2	0	устный опрос
5.	Тема 5. Услуги гостиничного сервиса	3	5	3	2	0	тестирование контрольная работа
6.	Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе	3	6	2	3	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

#### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Сервис как вид деятельности. Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей. Поведение потребителей. Эпицентр сервисной деятельности ? клиент.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

контрольная работа

### Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Общая характеристика услуги. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуализация потребления сервисных услуг. Психологические аспекты предоставления сервисных услуг. Тактика сервисного обслуживания клиента. Подбор персонала в сфере сервисных услуг.

#### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

устный опрос

### Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Турлидер и его значение для качественного предоставления туристских услуг. Тур ? комплексная туристская услуга. Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг. Проблемы ранка услуг таймшера. Российский рынок услуг таймшера и возможности его развития.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

устный опрос

### Тема 4. Транспортные услуги

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Классификация транспортных услуг. Повышение качества транспортных услуг.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

устный опрос

### Тема 5. Услуги гостиничного сервиса

#### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Классификация гостиниц. Основные сервисные службы гостиницы. Производство и реализация гостиничных услуг. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тест, контрольная работа

### Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Сущностные характеристики информационной услуги. Разработка и создание качественных и эффективных информационных продуктов и услуг. Жизненный цикл информационной услуги. Сегментация рынка информационных услуг.

#### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

устный опрос

### 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. Теоретические основы сервисной деятельности	3	1	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
2.	Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества	3	2	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
3.	Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера	3	3	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
4.	Тема 4. Транспортные услуги	3	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Услуги гостиничного сервиса	3	5	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
				подготовка к тестированию	2	тестирование
6.	Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе	3	6	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Итого				36	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Процесс изучения дисциплины "рынок сервис деятельности" включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе Power Point, электронный планшет, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение и обучения являются контрольные работы по ключевым темам читаемой дисциплины. Особое место при чтении курса занимают практические занятия. На практических занятиях при освоении новой темы студентам выдаются задания направленные на закрепление практических навыков в данной предметной области. За выполнение задания студентам выставаются баллы.

В конце семестра набранные баллы суммируются, студенты пишут контрольный тест на проверку закрепления практических знаний и умений, балл по которым также прибавляется к общему количеству баллов по текущему внутрисеместровому контролю (согласно балльно-рейтинговой системе оценки знаний).

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций лидеров финансового менеджмента России и финансовых департаментов ведущих российских и зарубежных компаний.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение Интернет-ресурсов;
- выполнение контрольной работы;
- индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
- работу с компьютерными обучающимися программами (КОПР);

Формой итогового контроля знаний студентов является письменный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения управленческих задач, выполняемых финансовым менеджером.

## **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**

контрольная работа , примерные вопросы:

### **Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества**

устный опрос , примерные вопросы:

### **Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера**

устный опрос , примерные вопросы:

### **Тема 4. Транспортные услуги**

устный опрос , примерные вопросы:

### **Тема 5. Услуги гостиничного сервиса**

контрольная работа , примерные вопросы:

тестирование , примерные вопросы:

### **Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе**

устный опрос , примерные вопросы:

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

1. Сервис как вид деятельности.
2. Классификация потребностей и поведение потребителей.
3. Общая характеристика услуги.
4. Индивидуализация потребления и психологические аспекты сервисных услуг.
5. Подбор персонала в сфере сервисных услуг.
6. Тактика сервисного обслуживания клиента.
7. Тур - комплексная туристская услуга.
8. Организация клубного отдыха.
9. Проблемы рынка услуг таймшера.



10. Таймшерные услуги.
11. Классификация транспортных услуг.
12. Повышение качества транспортных услуг.
13. Предоставление услуг интернет - бронирования.
14. Классификация гостиниц.
15. Сервисные службы гостиницы.
16. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
17. Сущность и специфика информационных услуг.
18. Особенности классификации информационных услуг.
19. Специфика рынка информационных услуг.
20. Государственное регулирование развития информационных услуг.
21. Особенности маркетинга как инструмента формирования рынка информационных услуг.
22. Специфика услуг по связям с общественностью.
23. Особенности рынка услуг по связям с общественностью.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Особенности рынка недвижимости.
26. Зарубежный опыт регулирования рынка недвижимости.
27. Сущность и специфика услуг туризма.
28. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.
29. Услуги гостиничного бизнеса.
30. Основы ценообразования на рынке услуг.

### **7.1. Основная литература:**

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник. Издательство: Финансы и статистика, 2008. [www.bibliorossica.com](http://www.bibliorossica.com)
2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. Издательство: Дашков и К, 2012. [www.bibliorossica.com](http://www.bibliorossica.com)
- 3 Роберт Бэйкел. Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне. - М.: Издательство Гиппо, 2010. - 288 с. [www.bibliorossica.com](http://www.bibliorossica.com)

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. - М.: Издательско - торговая корпорация " Дашков и К", 2012. - 448 с.
2. Должникова А.И., Ефремова Т. Ю., Менеджмент для бакалавров сервис: учеб. пособие. - Ростов н/ Д : Феникс, 2013. - 412 с.
3. Ахинов Г.А., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 345 с.
4. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 399 с.
5. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. - Издательский центр " Академия", 2008. - 304 с.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>  
бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>  
Библиотека учебной и научной литературы РГИУ - <http://www.vusnet.ru/biblio>  
Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>



Российский общеобразовательный портал - <http://www.school.edu.ru/default.asp>

## **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.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100100.62 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.