

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

История сервиса: ключевые теории обслуживания

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- эволюцию подходов к пониманию категории 'сервис';
- основные функции управления в контексте сервисной деятельности;
- современные подходы к определению управленческих функций в конкретной ситуации;
- классические школы менеджмента;
- основные современные теории стратегического управления;
- философско-этические подходы в современной экономической теории;

Должен уметь:

- использовать основные теории менеджмента при определении функций управления сервисной деятельностью;
- определить основные функции управления сервисной деятельности в контексте конкретной организации;
- выделить особенности необходимых управленческих функций;
- адаптировать основные положения школы человеческих отношений к сервисной деятельности;
- обосновывать подходы ресурсной концепции к сервисной сфере;
- адаптировать особенности этических платформ к определению национальных сервисных стратегий на конкретном этапе развития;

Должен владеть:

- навыками адаптации классических теорий менеджмента к функциям управления сервисной деятельностью;
- навыками разработки сервисной стратегии;
- умением определить взаимосвязь классических теорий менеджмента и современных подходов к определению функций управления сервисной деятельности;
- навыками обоснования современных ключевых теорий обслуживания;
- навыками применения механизмов ресурсной концепции в формировании стратегии организации;
- навыками обоснования конкретной стратегии фирмы с позиций ресурсной концепции и качества бизнеса;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.06 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис недвижимости)" и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 24 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 1 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1	2	2	0	2
2.	Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	2	2	0	2
3.	Тема 3. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	1	2	4	0	2
4.	Тема 4. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека. Сервис и его особенности	1	4	2	0	2
5.	Тема 5. Место и роль общения участников сервисной деятельности.	1	2	4	0	4
6.	Тема 6. Основы теории обслуживания. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивидов услугах	1	4	4	0	4
7.	Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	1	4	2	0	2
8.	Тема 8. Категории потребителей и особенности обслуживания	1	2	2	0	2
9.	Тема 9. Сервис и сервисные технологии	1	2	2	0	4
	Итого		24	24	0	24

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Деятельность и потребность. Виды потребностей. Понятие сервиса и сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности

Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности

Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг.

Тема 3. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

Спрос и предложение на рынке услуг. Полезность. Классификация услуг. Удовлетворенность. Предельная полезность. Потребительская стоимость. Потребительский выбор. Материальные услуги. специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.

Тема 4. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека. Сервис и его особенности

Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса иное мировоззрение человека. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология "раба и господина", "клиента и продавца". Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги

оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).

Тема 5. Место и роль общения участников сервисной деятельности.

Понятие о "контактной зоне". Сервис как форма субъект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека. Правила высокоэффективного сервиса

Тема 6. Основы теории обслуживания. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивидов услугах

Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической куль-

туры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.

Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ "О защите прав потребителей". ГОСТ Р50646-94 "Услуги населению. Термины и определения". ГОСТ Р50691-94 "Модель

обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)" Общероссийский классификатор услуг населению " ОКУН (ОК002-93). Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.

Тема 8. Категории потребителей и особенности обслуживания

Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

Тема 9. Сервис и сервисные технологии

Эффективность сервисной политики предприятия. Прогрессивные формы обслуживания.

Внедрение новых видов

услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности. Техники высокоэффективного сервиса. Персонализация и клиентоориентированность в сервисе и сервисной деятельности

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

электронная библиотечная система - www.znanium.com

электронная библиотечная система "БиблиоРоссика" - www.bibliorossica.com

электронная библиотечная система Издательства "Лань" - www.bibliorossica.com

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	При подготовке к экзамену обучающиеся внимательно изучают конспект, материалы практических и самостоятельных заданий, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на зачете. Вопросы к экзамену представлены в рабочей программе дисциплины.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Компьютерный класс.

Лингафонный кабинет.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.06 История сервиса: ключевые теории обслуживания

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Основная литература:

1. Казаков, С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме : монография / С.П. Казаков. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. - 98 с. - (Научная мысль). - DOI: <https://doi.org/10.12737/7348>. - ISBN 978-5-16-103390-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/907606>(дата обращения:15.03.2021).
2. Соколов, Г. А. Основы теории массового обслуживания для экономистов: Учебник/Г.А.Соколов - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 128 с. (Высшее образование:Бакалавриат) ISBN 978-5-16-010055-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/468554> (дата обращения:15.03.2021).
3. Драганчук, Л. С. Поведение потребителей: теория и практика [Электронный ресурс] : монография / Л. С. Драганчук. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011. - 196 с. - ISBN 978-5-7638-2419-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/492503> (дата обращения:15.03.2021).

Дополнительная литература:

1. Наумов, В. Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 248 с. + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование:Бакалавриат). ISBN 978-5-16-009416-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/439646> (дата обращения:15.03.2021).
2. Рыков, В. В. Основы теории массового обслуживания (Основной курс: марковские модели, методы марковизации) : учеб.пособие / В.В. Рыков, Д.В. Козырев. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 223 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-102970-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/792498> (дата обращения: 08.04.2021).
3. Антонова, Н. В. Психология потребительского поведения, рекламы и PR : учеб.пособие / Н.В. Антонова, О.И. Патоша. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 325 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://znanium.com>]. - (Высшее образование:Магистратура). - www.dx.doi.org/10.12737/19925. - ISBN978-5-16-104247-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/792429> (дата обращения:08.04.2021).

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.06 История сервиса: ключевые теории обслуживания

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.