

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расшифровка подписи)
2024 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность» / сост. Е.А.
Цыркаева, Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024**

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы по направлению
подготовки 43.03.02 Туризм

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом современных методов и технологий в социально-экономической сфере.

Задачи:

1) теоретический компонент:

- знать содержание ключевых понятий сервисной деятельности: «услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»;

- изучить основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;

- усвоить основы теории организации обслуживания;

- знать классификации услуг и их характеристику, качество услуг;

- знать теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;

2) познавательный компонент:

- выявлять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

- активизировать творчество обучающихся в поиске неординарных решений и разработке инновационных предложений в сфере сервиса;

- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся;

3) практический компонент:

- уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг;

- владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности, приемами практического применения методов сервисной деятельности;

- развивать понимающие умения в работе с информацией;

- обобщать собственный опыт и опыт окружающего социума, делать обоснованные выводы на его основе, определять возможные пути решения современных проблем в сфере сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.24 Сервисология*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.Э.3.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Знать: - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; - основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; - прогрессивные формы и методы обслуживания потребителей на сервисных и туристских предприятиях. - основные предпочтения потребителей и туристов. Уметь: - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания туристов с учетом клиентоориентированности; - уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг. Владеть: - методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны (с учетом клиентоориентированных технологий); - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. - теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в сфере сервиса и туризма.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	35,25	35,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - подготовка устных докладов; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю).	108,75	108,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	18	2	2	-	14
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	18	2	2	-	14
3	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	18	2	2	-	14
4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	18	4	2	-	14
5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	18	2	2	-	14
6	Формы и методы обслуживания потребителей	17	2	2	-	13
7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	18	2	2	-	14
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	17	2	2	-	13
	Итого:	144	18	16	-	110
	Всего:	144	18	16	-	110

4.2 Содержание разделов дисциплины

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности»

Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

Раздел № 2 «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей»

Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Потребительский выбор и потребительская мотивация. Особенности развития потребностей в современном обществе. Противоречия развития сервисной деятельности.

Раздел № 3 «Особенности развития сервисной деятельности в современной России»

Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Развитие отдельных групп услуг в Российской Федерации в периоды с 2000 г. по настоящее время.

Раздел № 4 «Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг»

Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по Ф. Котлеру. Классификация услуг по функциональной направленности, отраслевому принципу. Двойственный характер услуг. Комплексная классификация услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Характеристика основных видов сервисных услуг.

Раздел № 5 «Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей»

Концепции сервиса, ориентированного на потребителя. Организация обслуживания потребителей. Модели поведения потребителей. Факторы влияния на потребителей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

Раздел № 6 «Формы и методы обслуживания потребителей»

Основные формы и методы обслуживания потребителей. Понятие самообслуживания и обслуживания специалистом. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие контактной зоны, ее виды и особенности.

Раздел № 7 «Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия»

Показатели качества услуг: назначение, безопасность, надежность, информативность, профессиональный уровень персонала, эстетические показатели. Качество услуги с позиции потребителя: базовое, требуемое, желаемое. Относительное качество. Качество как комплекс, содержащий качество потенциала, процесса и культуры. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.

Раздел № 8 «Особенности функционирования отдельных групп услуг»

Характеристика туристской деятельности. Сервисная деятельность в гостиницах. Характеристика досуговых и анимационных услуг. Развитие информационно-коммуникационных услуг. Обслуживание выставок, ярмарок и конференций. Характеристика транспортно-экспедиторских и логистических услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	2
2	2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	2
3	3	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	2
4	4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	2
5	5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	2
6	6	Формы и методы обслуживания потребителей	2
7	7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	2
8	8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570>

5.2 Дополнительная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст]: учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва: Форум, 2012. - 160 с.
2. Балалова, Е.И. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль [Текст]: учеб. пособие / Е. И. Балалова, О. В. Каурова. - М.: Дело и Сервис, 2006. - 288 с.
3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2013. - 446 с.
4. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст]: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
5. Шефер, Д. М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов. — Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180302>
6. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601>
7. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543569>

5.3 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.
2. <http://www.tourprom.ru> - Информационная группа «Турпром».
3. <http://frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
4. <http://www.atorus.ru/ru> - Ассоциация туроператоров России.

5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1 Операционная система РЕД ОС
- 2 Пакет офисных приложений LibreOffice
- 3 Свободный файловый архиватор R 7-Zip
- 4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader
- 5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>
- 6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>
- 7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite
- 8 <https://internet.garant.ru> - электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГАРАНТ Универсал+)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность


Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

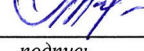
РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

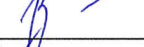
Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  Ахмадиева З.Р.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи


Исполнители:
Доцент, кандидат экономических наук  Е.А. Цыркаева
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак
подпись расшифровка подписи