

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний о сущности сервисной деятельности в рамках современной российской социально-экономической системы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части блока дисциплин. Для освоения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Информатика», «История России», «Сервисология», «Антропометрия индивидуального потребителя», «Информационно-аналитическая деятельность», «Информационные сети и базы данных», «История индустрии моды и красоты», «Компьютерное моделирование», «Конструирование одежды», «Экономика в сфере услуг».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Информационные технологии в сервисе», «Профессиональная этика и этикет», «Сервисология», «Философия», «Дизайн предприятий индустрии моды и красоты», «Информационно-аналитическая деятельность», «Искусство создания имиджа», «История и современные проблемы искусства дизайна», «Композиция костюма», «Конструирование изделий из перспективных материалов», «Менеджмент качества в сервисной деятельности», «Методы научных исследований», «Моделирование и макетирование одежды», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты», «Основы косметологии, стилистики и макияжа», «Парикмахерское и постижерное искусство», «Проектирование коллекций в индустрии моды и красоты», «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты», «Система автоматизированного проектирования одежды», «Системный анализ в сервисе», «Социальные технологии в сервисе», «Стилистика и художественное моделирование», «Технология швейных изделий», «Художественная обработка материалов», «Экономика в сфере услуг», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Практика по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности», «Преддипломная практика», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- сущность сервисной деятельности;
- основы теории сервисной деятельности;
- историю развития услуг и сервисной деятельности;
- особенности сервисной деятельности в индустрии моды и красоты;
- основы теории обслуживания;

уметь

- анализировать общее состояние сферы сервиса;
- определять типы потребителей, выявлять потребности человека;
- делать осознанный правильный выбор, при решении вопросов организации сервиса;
- эффективно управлять (планировать, организовывать, мотивировать, контролировать, оценивать) процессом оказания услуг;

владеть

- методами анализа состояние системы сервиса;
- навыками анализа процессов и операций, связанных с оказанием услуг;
- методами построения моделей систем сервиса, сервисных процессов;
- навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом оказания услуг.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 4,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 16 ч., СРС – 119 ч.),

распределение по семестрам – 2 курс, лето, 3 курс, зима,
форма и место отчётности – экзамен (3 курс, зима).

5. Краткое содержание дисциплины

Основы теории сервисной деятельности.

Сущность сервисной деятельности. Основные понятия и определения сервисной деятельности. Классификация сервиса. Основные принципы современного сервиса. Основные функции сервиса. Основные задачи сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные структурные элементы системы сервиса. Противоречия сервисной деятельности. Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Рынок услуг и его особенности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Влияние экономики на развитие сервисной деятельности. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей. Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Сервис как потребность. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

История развития услуг и сервисной деятельности.

Эволюция сервисной деятельности. Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития услуг и сервисной деятельности. Роль древней городской культуры в обслуживании населения. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре простого

сообщества. Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах. Сервисная деятельность в традиционных аграрных обществах Древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Социально-экономическая характеристика современного общества. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Развитие сервисной деятельности в условиях российского общества. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Отечественные услуги до 1917 года: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский периоды. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в постсоветский периоды.

Специфика сервисной деятельности в индустрии моды и красоты.

Особенности сервисной деятельности в индустрии моды. Особенности оказания услуг в индустрии моды. Особенности подготовительно-раскройного производства предприятий индустрии моды. Ремонт и обновление швейных изделий из текстильных материалов. Особенности сервисной деятельности в индустрии красоты. Особенности сервисной деятельности в сфере косметологических услуг и эстетической медицины. Современная классификация косметологии и пластической хирургии. Отличия косметологических услуг от косметических услуг. Классификация предприятий индустрии красоты.

Основы теории обслуживания.

Услуга как ключевое понятие сервисной деятельности. Содержание понятия «услуга». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Ценность услуги. Модель ценности услуги. Классификация и характеристика основных видов услуг. Классификация услуг. Классификация услуг по отраслевому принципу. Классификация услуг по функциональной направленности. Комплексная классификация услуг. Общероссийские классификаторы услуг. Общероссийский классификатор услуг населению ОКУН (ОК 002-93). Характеристика основных видов сервисных услуг. Жизненный цикл услуги. Основные определения и понятия. Периоды жизненного цикла услуги. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Учет особенностей жизненного цикла услуги в предпринимательской деятельности. Теория организации обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Модель обслуживания потребителей. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Основные формы организации системы сервиса. Процесс оказания услуг. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Сущность процесса обслуживания потребителей. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг. Контактная зона. Сущность понятия «контактная зона». Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Психологические аспекты сервисной деятельности. Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Психология влияния на клиента в процессе его обслуживания. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны. Конфликты в сервисе. Сущность жалоб и конфликтов в сервисе. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Работа с жалобами потребителей. Культура сервиса. Сущность культуры сервиса. Имидж фирмы. Философия обслуживания (корпоративная философия). Корпоративная культура. Корпоративная идеология. Стиль обслуживания. Этика корпоративного поведения. Культура общения работников с клиентами. Этические аспекты сервисной деятельности. Основы

этического знания и профессиональной этики. Профессиональная этика работников обслуживания. Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса. Этикет работника контактной зоны. Эстетические аспекты сервисной деятельности. Техническая эстетика и дизайн в сервисе. Эстетические компоненты культуры сервиса. Эстетические особенности внешнего оформления зданий предприятий сервиса. Эстетические особенности интерьера. Эстетика рабочего места. Эстетика внешнего облика работника. Эстетика бытовых изделий (услуг) и рекламы. качество и безопасность услуг в практике современного сервиса. Качество сервисных услуг. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Безопасность услуг. Контроль качества услуг. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Управление качеством услуг. Государственное регулирование сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг. Сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование видов деятельности. Сервисные гарантии. Нормативно-правовые основы оказания услуг. Нормативные документы по обслуживанию населения. Профессиональные стандарты. Основные правила обслуживания потребителей. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Нормативно-правовые основы оказания услуг в индустрии моды. Нормативно-правовые основы оказания услуг в индустрии красоты. Правовая база, регулирующая медицинские услуги. Нормативно-правовые основы оказания косметологических услуг и услуг пластической хирургии. Нормативно-правовые основы оказания косметических услуг. Санитарно-эпидемиологический режим работы и правила размещения косметологических и косметических кабинетов. Лицензирование услуг и подготовка специалистов по косметологии и пластической хирургии. Работа косметологических и косметических кабинетов в условиях различных форм собственности. Права и обязанности специалистов по косметологии и пластической хирургии. Разработка и создание новых услуг. Категории новой продукции. Факторы создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги. Новые технологии в сервисе. Сервисные технологии обслуживания. Новые технологии в сфере услуг. Информационные технологии в сфере услуг. Причины инвестиций в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Интернет-сервис и сетевая экономика. Перспективы и пути развития сферы обслуживания населения. Формирование сервисного пространства. Динамика бизнеса в сервисном пространстве. Клиентурный резерв в сервисном пространстве. Доверие в укреплении сервисного пространства. Самоопределение людей в обновлении сферы обслуживания.

6. Разработчик

Селезнев Валерий Анатольевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».