

# СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## 1. Цель освоения дисциплины

Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

## 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 «Документационное обеспечение в туризме», «Человек и его потребности». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технология турагентской и туроператорской деятельности», «Транспортное обслуживание в туристской индустрии», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)», «Преддипломная практика», «Технологическая практика (Производственно-технологическая)».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### *знать*

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- критерии и составляющие качества услуг;
- понятие и основы организации контактной зоны сервисного предприятия;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- категории потребителей и особенности их обслуживания;
- прогрессивные формы обслуживания;
- действующее законодательство и требования нормативных документов к сервисному обслуживанию;

### *уметь*

- определять типы потребителей, выявлять потребности человека;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- процессом организации обслуживания потребителей услуг;
- пользоваться нормативными документами, регулирующими качество, стандартизацию и сертификацию сервиса;

### *владеть*

- навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом оказания услуг;

- находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания;
- управлять конфликтами в процессе оказания услуг;
- навыками консультирования и согласования вида, формы и объема сервисного обслуживания.

#### **4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение**

количество зачётных единиц – 4,  
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 22 ч., СРС – 118 ч.),  
распределение по семестрам – 3 курс, зима, 3 курс, лето,  
форма и место отчётности – зачёт (3 курс, лето).

#### **5. Краткое содержание дисциплины**

Введение в курс. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира..

Услуга как форма, сервис как содержание. Основные понятия. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Истории развития сервиса в России.

Услуга как специфический продукт.

Содержание понятия услуга. Основные характеристики услуг. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Общероссийский классификатор услуг населению ОКУН (ОК 002-93). Материальные и духовные услуги. Личные и социальные услуги. Жизненный цикл услуги.

Сервис и его особенности. Качество и безопасность услуг..

Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Качество услуги - оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Контактная зона. Конфликты в сервисе. Взаимоотношения производителя и потребителя.

Культура сервиса.

Понятие о «контактной зоне». Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Жалобы и конфликты в сервисе. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Теория организации обслуживания..

Процесс обслуживания потребителей. Классы обслуживания. Стратегия и менеджмент обслуживания. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Программный туризм как основа современного туроперейтинга и обслуживания туристов. Анимация обслуживания в туризме.

Сервис и сервисные технологии.

Понятие и содержание сервисных технологий. Формы обслуживания. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Информационный сервис и интернет-экономика.

Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей. Профессиональные стандарты. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению.

Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9602-87). Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.

## **6. Разработчик**

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса.