

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 вариативной части блока дисциплин. Для освоения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «История (история России, всеобщая история)», «Философия», «История туризма», прохождения практики «Учебная практика. Ознакомительная».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Анимационный сервис в туризме», «Документационное обеспечение в туризме», «Международный туризм», «Организация мероприятий», «Региональные туристские ресурсы», «Реклама в туризме», «Санаторно-курортный сервис», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Транспортное обслуживание в туризме», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Производственная практика. Преддипломная практика», «Производственная практика. Проектно-технологическая», «Производственная практика. Сервисная», «Учебная практика. Исследовательская».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКР-4).

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;
- находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- 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;
- умением управлять конфликтами в процессе оказания услуг;
- процессом организации обслуживания потребителей услуг;
- навыками консультирования и согласования вида, формы, объема сервисного обслуживания.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 5,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 180 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 20 ч., СРС – 148 ч.),
распределение по семестрам – 2 курс, лето, 2 курс, зима,
форма и место отчётности – экзамен (2 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.

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, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».