

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

2019 г.

Сервисная деятельность

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Волгоград
2019

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса
«15» 05 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ «15» 05 2019 г.
(подпись) Ю.В. Марьев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса «15» 05 2019 г., протокол № 8

Председатель учёного совета Шохин А.В. «15» 05 2019 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«31» 05 2019 г., протокол № 10

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Сервисная деятельность» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки России от 08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 31 мая 2019 г., протокол № 10).

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2з / 2л
Аудиторные занятия (всего)	20	16 / 4
В том числе:		
Лекции (Л)	6	6 / –
Практические занятия (ПЗ)	14	10 / 4
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
Самостоятельная работа	148	92 / 56
Контроль	12	– / 12
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК, КРС
Общая трудоемкость	часы	180
	зачётные единицы	108 / 72
		3 / 2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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.
3	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.

4	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.
5	Теория организации обслуживания.	Процесс обслуживания потребителей. Классы обслуживания. Стратегия и менеджмент обслуживания. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
6	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.
7	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.

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Введение в курс. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира.	–	2	–	22	24
2	Услуга как специфический продукт.	1	2	–	21	24
3	Сервис и его особенности. Качество и безопасность услуг.	1	2	–	21	24
4	Контактная зона. Конфликты в сервисе. Взаимоотношения производителя и потребителя. Культура сервиса.	1	2	–	21	24
5	Теория организации обслуживания.	1	2	–	21	24
6	Сервис и сервисные технологии	1	2	–	21	24
7	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	1	2	–	21	24

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Руденко Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>.

2. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html>.

6.2. Дополнительная литература

1. Валеева Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е. О. Валеева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — ISBN 978-5-905916-89-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.

2. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks»..

3. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Буйленко В.Ф.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007.— 146 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9585>.— ЭБС «IPRbooks»..

4. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие для студентов вузов - М; Аспект - Пресс, 2007. Рекомендовано УМО..

5. Мальшина Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>.

6. Деревянкин Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.html>.

7. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html>.

8. Мальшина Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>.

9. Аносова Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87883.html>.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Официальный сайт Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://vspu.ru>.
3. Журнал "Турбизнес" – URL: <http://www.tourbus.ru>.
4. Сайт PMAT – URL: <http://rmat.ru/statistica>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

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

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения лекционных занятий.
2. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения практических занятий.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, .

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а

40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.