

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ 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
«30» мая 2022 г.



Сервисная деятельность

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Организация туристской деятельности»

очная форма обучения

Волгоград
2022

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса
« 16» мая 2022г., протокол № 8

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

Жадаев Ю.А. « 16»мая 2022 г.
(зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса « 17» мая 2022 г. , протокол № 9

Председатель учёного совета д.э.н., проф. Шохнех А.В.

(подпись)

« 17» мая 2022 г.
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
« 30 » мая 2022 г. , протокол № 13

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 «Организация туристской деятельности»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 30 мая 20 г., протокол № 13).

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 «Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме», «Анимационный сервис в туризме», «Виды и тенденции развития туризма», «Документационное обеспечение в туризме», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Транспортное обслуживание в туризме».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма», «Организация деловых мероприятий», «Санаторно-курортный сервис», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Этнокультурные основы туристского сервиса».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ПКО-3);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКО-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
		4
Аудиторные занятия (всего)	56	56
В том числе:		
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
Самостоятельная работа	124	124
Контроль	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЭК, КРС
Общая трудоемкость	часы	180
	зачётные единицы	5
		180
		5

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.

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.	4	4	–	18	26
2	Услуга как специфический продукт.	4	4	–	16	24
3	Сервис и его особенности. Качество и безопасность услуг.	4	4	–	18	26
4	Контактная зона. Конфликты в сервисе. Взаимоотношения производителя и потребителя. Культура сервиса.	4	4	–	18	26
5	Теория организации обслуживания	4	4	–	20	28
6	Сервис и сервисные технологии	4	4	–	18	26
7	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	4	4	–	16	24

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>.

2. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>.

6.2. Дополнительная литература

1. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>.

2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html>.

3. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>.

4. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-394-04359-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102281.html>.

5. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87883.html>.

6. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83145.html>.

7. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85647.html>.

8. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html>.

9. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 157 с. — ISBN 978-5-8149-3164-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115442.html>.

10. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93550.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 РМАТ – 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.