МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института менеджмента
_____ В.В. Боброва
(подпись, расшифровка подписи)
"26" февраля 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Оренбург 2015

656341

Рабочая программа дисциплины «*Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность***» /сост. И.Л. Полякова - Оренбург: ОГУ, 2015.**

Рабочая программа предназначена студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

© Полякова И.Л., 2015
© ОГУ, 2015

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины 4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине 5
4 Структура и содержание дисциплины 6
4.1 Структура дисциплины 6
4.2 Содержание разделов дисциплины 7
4.3 Практические занятия (семинары) 8
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины 8
5.1 Основная литература 8
5.2 Дополнительная литература 8
5.3 Периодические издания 9
5.4 Интернет-ресурсы 9
5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий 9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины 9
Лист согласования рабочей программы дисциплины 10

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачи:

1) теоретический компонент:

- знать содержание ключевых понятий сервисной деятельности: «услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»;
- изучить основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- усвоить основы теории организации обслуживания;
- знать классификации услуг и их характеристику, качество услуг;
- знать теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;

2) познавательный компонент:

- выявлять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- активизировать творчество обучающихся в поиске неординарных решений и разработке инновационных предложений в сфере сервиса;
- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся;

3) практический компонент:

- уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг;
- владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности, приемами практического применения методов сервисной деятельности;
- развивать понимающие умения в работе с информацией;
- обобщать собственный опыт и опыт окружающего социума, делать обоснованные выводы на его основе, определять возможные пути решения современных проблем в сфере сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.2 История, Б.1.Б.7 Русский язык и культура речи, Б.1.Б.12 Человек и его потребности*

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
Знать: нормы устной и письменной речи на русском языке; принципы выделения и использования функциональных стилей и логические основы построения речи и аргументации, а также принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности. **Уметь:** логически верно, аргументированно, ясно строить	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
устную и письменную речь и вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования документов в профессиональной деятельности. **Владеть:** грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках; приемами ведения дискуссии; приемами и методами перевода текста по специальности.	взаимодействия
Знать: - основы технологии предоставления услуг туристу; - типологию клиентов по социально-психологическим признакам **Уметь:** - проектировать процесс предоставления и оказания услуг конечному потребителю в зависимости от вида услуги и типа клиента **Владеть:** - методами и технологиями предоставления услуг конечному потребителю (туристу)	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.11 Туристско-рекреационное проектирование, Б.1.В.ОД.4 Транспортное обслуживание, Б.1.В.ОД.11 Технология выездного и въездного туризма, Б.1.В.ОД.14 Выставочная деятельность, Б.1.В.ДВ.5.1 Экологический туризм, Б.1.В.ДВ.5.2 Регионоведение, Б.1.В.ДВ.7.2 Конфликтология, Б.1.В.ДВ.10.1 Профессиональная этика и этикет, Б.1.В.ДВ.10.2 Деловое общение, Б.2.В.У Учебная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; - основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; - основные предпочтения потребителей и туристов. **Уметь:** - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания туристов; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов. **Владеть:** - методами и формами обслуживания потребителей сервисных продуктов; - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
Знать: - особенности инновационной деятельности в рамках сервисной деятельности, а также специфику инновационных проектов в сфере услуг в России и за рубежом; **Уметь:** - находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в сфере сервиса и услуг, с использованием информационно-коммуникационных технологий **Владеть:** - теоретическими основами проектирования, с применением основных методов проектирования в сфере организации сервисной деятельности	ПК-9 готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**216**	**216**
Контактная работа:	**51,25**	**51,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	**164,75**	**164,75**
- написание реферата (Р);	*7*	*7*
- самостоятельное изучение разделов (Характеристика инноваций в сервисной деятельности; государственное регулирование сервисной деятельности; зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности; модели поведения потребителей).	*28*	*28*
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; подготовка к практическим занятиям).	*123,75*	*123,75*
- подготовка к рубежному контролю и т.п.	*6*	*6*
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	27	4	2		21
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	26	4	2		20
3	Историческое развитие сервисной деятельности.	28	4	2		22
4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	27	4	2		21
5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	27	4	2		21
6	Формы и методы облуживания потребителей	26	4	2		20
7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	26	4	2		20
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	29	6	2		21
	Всего:	216	34	16		166

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности»

Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

Раздел № 2 «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей»

Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Потребительский выбор и потребительская мотивация. Особенности развития потребностей в современном обществе. Противоречия развития сервисной деятельности.

Раздел № 3 «Историческое развитие сервисной деятельности»

Историческое развитие сервисной деятельности. Зарождение и развитие услуг в доисторическом обществе и обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы, сервисная деятельность в Новое время. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Раздел № 4 «Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг»

Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по Ф. Котлеру. Классификация услуг по функциональной направленности, отраслевому принципу. Двойственный характер услуг. Комплексная классификация услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Характеристика основных видов сервисных услуг.

Раздел № 5 «Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.»

Концепции сервиса, ориентированного на потребителя. Организация обслуживания потребителей. Модели поведения потребителей. Факторы влияния на потребителей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

Раздел № 6 «Формы и методы облуживания потребителей»

Основные формы и методы обслуживания потребителей. Понятие самообслуживания и обслуживания специалистом. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие контактной зоны, ее виды и особенности.

Раздел № 7 «Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия»

Показатели качества услуг: назначение, безопасность, надежность, информативность, профессиональный уровень персонала, эстетические показатели. Качество услуги с позиции потребителя: базовое, требуемое, желаемое. Относительное качество. Качество как комплекс, содержащий качество потенциала, процесса и культуры. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.

Раздел № 8 «Особенности функционирования отдельных групп услуг»

Характеристика туристской деятельности. Сервисная деятельность в гостиницах. Характеристика досуговых и анимционных услуг. Развитие информационно-коммуникационных услуг. Обслуживание выставок, ярмарок и конференций. Характеристика транспортно-экспедиторских и логистических услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	2
2	2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	2
3	3	Историческое развитие сервисной деятельности.	2
4	4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	2
5	5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	2
6	6	Формы и методы облуживания потребителей	2
7	7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	2
8	8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст] : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова .- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.

2. Сафонова, Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст]: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007. - 128 с.

3. Балалова, Е.И. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Балалова, О. В. Каурова. - М. : Дело и Сервис, 2006. - 288 с.

4. Бельдова, М. В. Деловой протокол и этикет. Практика применения [Текст] / М. В. Бельдова, А. В. Рогова, Б. А. Шардаков . - М. : Профессиональное издательство, 2008. - 193 с.

5. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина .- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 464 с.

6. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова . - Москва : Академия, 2007. - 256 с. : табл... - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 249.

7. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев.- 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 268 с.

8. Саак, А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных . - СПб. : Питер, 2007. - 480 с.

9. Ткалич, А.И. Консалтинговый сервис [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. И. Ткалич . - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 207 с.

10. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Защита прав потребителей. [Электронный ресурс] / Сибирское университетское издательство, 2006. – 32 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57478

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.

3. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : Форум, 2013. - 176 с.

5.3 Периодические издания

1. Экономика и управление : журнал. - СПб. : Агентство "Роспечать", 2005 - 2015.
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2006.
3. Индустрия рекламы : журнал. - М. : Агенство "Роспечать",2001-2003.
4. Маркетинговые коммуникации : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2008-2015.
5. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2001-2015.

5.4 Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU. Режим доступа: http://elibrary.ru/

eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией "Научная электронная библиотека".

2. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области. Режим доступа: http://56.rospotrebnadzor.ru/

Официальный сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области, на котором размещена информация для предпринимателей и потребителей в области защиты интересов, а также представлены новости и правоприменительная практика в этой сфере.

3. Федерация рестораторов и отельеров. Режим доступа: http://frio.ru/

На официальном сайте федерации представлены основные направления деятельности, члены федерации, широко освещены спецпроекты.

4. http://infomanagement.ru/

Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система MS Windows
2. Программный продукт Microsoft Office Project
3. Программный продукт MS Office

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины»:

- доска;
- персональные компьютеры с выходом в Интернет (компьютерный класс кафедры, аудитория 3201, 9 шт.);
- экран на треноге;
- мультимедийный проектор.

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Дисциплина: Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность

Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2015

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "25" января 2016 г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Корабейников И.Н.
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ — подпись — И.Л. Полякова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — личная подпись — Ермакова Н.С.А
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

Рабочая программа зарегистрирована в ОИОТ ЦИТ
Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ
личная подпись — Е.В. Дырдина
личная подпись *расшифровка подписи*