Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

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

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

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

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

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

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

№ регистрации _____

© Полякова И.Л., 2018
© ОГУ, 2018

2

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*

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 Туроперейтинг, Б.1.В.ДВ.10.1 Профессиональная этика и этикет, Б.1.В.ДВ.10.2 Деловое общение, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Б.2.В.П.2 Научно-исследовательская работа*

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; - 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 и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны. - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
Знать: - прогрессивные формы и методы обслуживания потребителей на сервисных и туристских предприятиях. - особенности инновационной деятельности в сфере организации и обслуживания потребителей на туристских и сервисных предприятиях; - примеры проектов в сфере сервиса в России и за рубежом. **Уметь:** - находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в сфере организации сервисной деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных технологий. **Владеть:** - теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в сфере сервиса и туризма.	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:	**69,25**	**69,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самостоятельное изучение разделов;* *- подготовка устных докладов;* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю).*	**146,75**	**146,75**
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.	22	2	2		18
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	26	4	4		18
3	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	30	6	6		18
4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	27	4	4		19
5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	26	4	4		18
6	Формы и методы облуживания потребителей	27	4	4		19
7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	27	4	4		19
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	31	6	6		19
	Итого:	216	34	34		148
	Всего:	216	34	34		148

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 «Особенности развития сервисной деятельности в современной России»

Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Развитие отдельных групп услуг в Российской Федерации в периоды с 2000 г. по настоящее время.

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 анимационных 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.	4
3	3	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	6
4	4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	4
5	5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	4
6	6	Формы и методы облуживания потребителей	4
7	7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	4
8	8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	6
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольц. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313

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

5. 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. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
3. Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
4. Реклама. Теория и практика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://elibrary.ru/ - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.
2. http://www.tourprom.ru - Информационная группа «Турпром».
3. http://56.rospotrebnadzor.ru/ - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области.
3. http://frio.ru/ - Федерация рестораторов и отельеров.
4. http://www.atorus.ru/ru - Ассоциация туроператоров России.

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

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2018]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.