Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

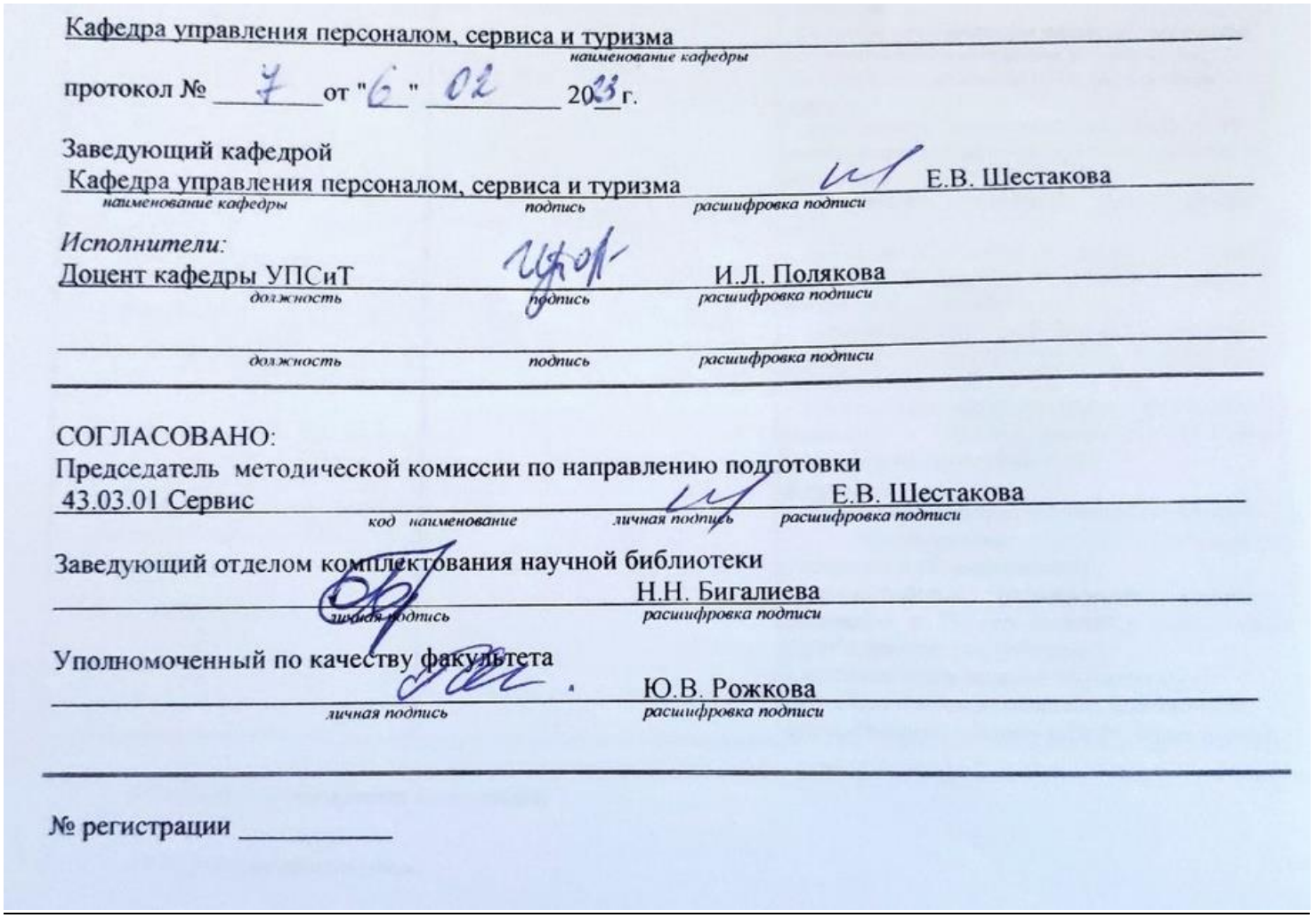
Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры



Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 2023 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
43.03.01 Сервис _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

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

№ регистрации _____

© Полякова И.Л., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, процессе обслуживания и формах обслуживания с учетом особенностей рынка услуг.

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;
- 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 базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.24 Сервисология*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	**Знать:** - особенности сферы услуг; - противоречия сервисной деятельности; - основные классификации услуг; - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания; - основные этапы процесса сервисного обслуживания; - прогрессивные формы и методы обслуживания потребителей на сервисных и туристских предприятиях; - основные предпочтения потребителей. - классификации потребностей. - основные типы контактных зон; - правила работы с потребителями в контактных зонах различного типа; - особенности клиентоориентированного сервиса. **Уметь:** - учитывать потребительские мотивы при разработке форм и методов обслуживания потребителей; - уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг; - организовать обслуживание потребителей в контактной зоне; - совершенствовать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя услуг. **Владеть:** - навыками обеспечения качества оказываемых услуг; - способностью адаптировать процесс сервиса под противоречия сервисной деятельности; - дифференцированными подходами к обслуживанию потребителей. - методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны; - навыками разработки системы клиентских отношений; - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; - приемами практического применения методов сервисной деятельности.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**35,25**	**35,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
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).*	**108,75**	**108,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	18	2	2		14
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	18	2	2		14
3	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	18	2	2		14
4	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.	18	4	2		14
5	Основы теории обслуживания. Процесс обслуживания потребителей.	18	2	2		14
6	Формы и методы облуживания потребителей	17	2	2		13
7	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	18	2	2		14
8	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	17	2	2		13
	Итого:	144	18	16		110
	Всего:	144	18	16		110

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.	2

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
3	3	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	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 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная 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. Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/180302 (дата обращения: 13.03.2023).

5.2 Дополнительная литература

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

2. 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.

3. 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.

5.3 Периодические издания

1. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
3. Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
4. Реклама. Теория и практика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://elibrary.ru/ - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.
2. http://www.tourprom.ru - Информационная группа «Турпром».
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

1. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2023].– Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992– 2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

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.