

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 18.09.2023 16:37:17  
Уникальный программный ключ: **Факультет экономики, управления и юриспруденции  
Кафедра «Экономика и туризм»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической работе

Е.В. Бебешко

«31» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

**Сервисная деятельность**

Направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

Профиль  
**Специалист по организации туристической и экскурсионной  
деятельности**

Квалификация выпускника  
*Бакалавр*

Для всех  
форм обучения

Симферополь 2023

Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
Б1.О.20	СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Цель изучения дисциплины	Сформировать знания о закономерностях функционирования сервисной деятельности и устойчивую мотивацию к освоению основных принципов работы сферы услуг в туризме.
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ОПК-3,
Содержание дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.</li> <li>2. Организация сервисной деятельности.</li> <li>3. Услуга как специфический продукт.</li> <li>4. Качество услуг.</li> <li>5. Понятие сервисных технологий</li> </ol>
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов
Форма промежуточной аттестации	Зачет

## Содержание

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	6
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
5. Контроль качества освоения дисциплины	11
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	12
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	12
11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13

Приложение к РПД

## 1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель дисциплины «Сервисная деятельность» - сформировать знания о закономерностях функционирования сервисной деятельности и устойчивую мотивацию к освоению основных принципов работы сферы услуг в туризме.

В результате освоения ОПОП бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><b>ОПК-3.1 знать:</b> способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p><b>ОПК-3.2 уметь:</b> обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p><b>ОПК 3.3 владеть:</b> способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.20 «Сервисная деятельность» относится к обязательной части дисциплин учебного плана 43.03.02 Туризм.

Изучение курса неразрывно связано с другими дисциплинами, формирующими у студентов необходимые знания и навыки.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Менеджмент», «Управление офисом». Дисциплина необходима для продолжения курса и изучению последующих дисциплин, таких как: «Организация туристской индустрии», «Организация международного туризма».

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часа.

### 3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

#### Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	38
Аудиторная работа (всего):	38

Лекции	26
Семинары, практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	70
Зачет	-

#### Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

<b>Объём дисциплины</b>	
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	8
Аудиторная работа (всего):	12
Лекции	6
Семинары, практические занятия	2
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	96
Зачет	4

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная работа (аудиторная работа)				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	9	22	2	2	2	-	5	20
2	Организация сервисной деятельности	32	24	8	2	4	2	20	20
3	Услуга как специфический продукт	26	16	4	-	2	-	20	16
4	Качество услуг	11	22	4	2	2	-	5	20
5	Понятие сервисных технологий	30	20	8	-	2	-	20	20
	Итого	108	104	26	6	12	2	70	96
	Зачет	-	4						
	Всего по дисциплине	<b>108</b>	<b>108</b>						

##### 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

## **Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности**

Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг.

Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис – обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.).

Противоречия между товаром и услугой, идеальными и реальными услугами, между потребностями и возможностями, между стандартизацией и индивидуализацией услуги.

### **Тема 2. Организация сервисной деятельности**

Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.

Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль.

Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.

Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Сферы реализации сервисной деятельности.

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами.

Культура сервиса и ее составляющие. **Психологическая культура сервиса:** психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. **Понятие об этической культуре сервиса:** профессиональная этика в профессиональной деятельности, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Различные средства делового общения. **Эстетическая культура сервиса:** техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки).

Роль, виды и особенности рекламы в сервисе; психологический, этический и эстетический аспекты рекламы. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями

Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Правила оформления, приема и выдачи заказа.

Стрессы в процессе профессиональной деятельности, конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.

### **Тема 3. Услуга как специфический продукт**

Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.

Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана

маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.

#### **Тема 4. Качество услуг**

Критерии качества услуг и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, уровня обслуживания населения. Способы и формы оказания услуг. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса.

Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.

#### **Тема 5. Понятие сервисных технологий**

Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Влияние разработки и продвижения на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания.

Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

### **4.3. Темы практических занятий**

<p><b>Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b></p> <p>Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг.</p> <p>Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.</p> <p>Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика.</p>
<p><b>Тема 2. Организация сервисной деятельности</b></p> <p>Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.</p> <p>Разработка стандартов обслуживания: основные цели и задачи. Содержание корпоративного стандарта обслуживания покупателей с учетом корпоративных ценностей и культуры. Разработка стандарта на основе техники продаж. Структура чек-листа для оценки качества обслуживания.</p>
<p><b>Тема 3. Услуга как специфический продукт</b></p> <p>Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Принципы классификации услуг и их характеристики. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.</p>
<p><b>Тема 4. Качество услуг</b></p>

Критерии качества услуг и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, уровня обслуживания населения.

Типы потребителей и особенности взаимодействия с ними. Особенности применения Закона РФ «О защите прав потребителей».

#### **Тема 5. Понятие сервисных технологий**

Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания. Психология сервиса – основные понятия и задачи.

### **4.4. Темы самостоятельных работ**

#### **Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности**

1. Современное понятие сферы сервиса.
2. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика.

#### **Тема 2. Организация сервисной деятельности**

1. Содержание корпоративного стандарта обслуживания покупателей с учетом корпоративных ценностей и культуры.
2. Разработка стандарта на основе техники продаж.
3. Структура чек-листа для оценки качества обслуживания.

#### **Тема 3. Услуга как специфический продукт**

1. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.

#### **Тема 4. Качество услуг**

1. Типы потребителей и особенности взаимодействия с ними.
2. Особенности применения Закона РФ «О защите прав потребителей».

#### **Тема 5. Понятие сервисных технологий**

1. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания.
2. Психология сервиса – основные понятия и задачи.

### **5. Контроль качества освоения дисциплины**

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – зачет. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный зачет.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведен в приложениях к РПД

### **6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Мазниченко, В.Л. Сервисная деятельность : Опорный конспект лекций/ В.Л. Мазниченко. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2020. - 115 с.

### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской



деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 27.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70285>

2. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика : учебное пособие для бакалавров / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119623.html> (дата обращения: 26.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **б) дополнительная учебная литература:**

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 27.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70285>

2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

3. Раппопорт, А. В. История туризма в России : учебное пособие / А. В. Раппопорт. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 267 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115845.html> (дата обращения: 27.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **8. Перечень ресурсов информационного-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Информационно-правовой портал «Гарант»: официальный сайт. — URL: <http://www.garant.ru/> — Текст: электронный.

2. Цифровой образовательный ресурс «IPRsmart»: официальный сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> — Текст: электронный.

3. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации: официальный сайт. — URL: <http://russiatourism.ru/> — Текст: электронный.

4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (Росстат) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1) Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента

воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

- 2) Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

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

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google Chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

#### **11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, имеется возможность использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.