

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2022 17:02:59

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd603f94388008e29877a6bcbf5

**Факультет экономики и управления**

**Кафедра «Экономика и туризм»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической работе

**С.С. Скараник**

«01» сентября 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

**Сервисная деятельность**

Направление подготовки

**43.03.02 Туризм**

Квалификация выпускника

*Бакалавр*

Для всех

форм обучения

Симферополь 2021

## АННОТАЦИЯ

Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
Б1.О.20	<b>СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
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 Б1.О.20 «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ОПК-3, ОПК-7
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. 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. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "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-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14

## 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>знать:</b> способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p><b>уметь:</b> обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p><b>владеть:</b> способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p><b>знать:</b> способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p> <p><b>уметь:</b> использовать способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p> <p><b>владеть:</b> обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.20 «Сервисная деятельность» относится к части обязательных дисциплин бакалавриата.

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

Объём дисциплины	
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	8
Аудиторная работа (всего):	12
Лекции	6
Семинары, практические занятия	2
Самостоятельная работа обучающихся	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 трудоемкость 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**

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

Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг.

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.

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

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

Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.



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.

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

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.

### **Тема 4. Качество услуг**

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 взаимодействие 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 взаимодействие 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 текущей 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.

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1.

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

Гулак, А. С. Сервисная деятельность : Опорный конспект лекций/ А. С. Гулак. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2017. – 119с.

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**

### *а) основная литература:*

1. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. М. —: Инфра-М, 2018. — 256 с. Режим доступа: свободный при регистрации.

2. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный.

3. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методический комплекс. / Т. Г. Неретина. — М.: — 500 с. — МПСИ, — 2016.

### *б) дополнительная литература:*

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

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

- 1) **Электронный ресурс издательства Springer:**  
<http://www.springerlink.com/>
- 2) **Единое окно доступа к образовательным ресурсам:**  
<http://window.edu.ru/>
- 3) **Электронная библиотека IQlib:** <http://www.iqlib.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-технической базы, необходимой 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.