

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
 «Сочинский государственный университет»



2019 г.



2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Гостиничная деятельность

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и сервисе

Год набора: 2020

Семестр (ОФО, ОЗФО) Курс (ЗФО)	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
ЗФО								
3	108/3	6	4		89	-	-	Экзамен (9)
Итого:	108/3	6	4		89	-	-	Экзамен (9)

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» № 515 от 08.06.2017.

Рабочую программу составила:

Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры управления и технологий в туризме и сервисе

Протокол №1 от «30» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой

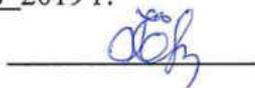


С.В. Гриненко

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Гостиничное дело»

Протокол №4 от «28» 08 2019 г.

Председатель УМСН



Е.В. Корягина

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения


подпись
ФИО

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:

Кафедра-разработчик – **сервиса и индустрии питания**

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

И.о. заведующего кафедрой СИП

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 9 заседания кафедры строительства и сервиса от «22» 05 2023 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1 Тематический план дисциплины	12
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	14
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Основные задачи дисциплины:

- выработать у студентов представления о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- познакомить студентов со стандартами сервисного обслуживания;
- познакомить студентов со спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- сформировать у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- познакомить студентов с ролью современных инновационных технологий в создании услуг сферы гостиничного обслуживания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Рекомендуемая формулировка раздела

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к Блоку 1 «дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг; История туризма и гостеприимства; Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса; Культура здорового образа жизни и здорового питания.

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Сервисная деятельность» студент должен обладать знаниями, умениями и владениями согласно табл. 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p><u>Знать</u>: о человеке, как социально-природном существе; об источниках активности личности; концепции, изучающие целостного человека; этнические стороны развития общества (З-ОПК-3.1).</p> <p><u>Уметь</u>: классифицировать потребности; формировать свои потребности (У-ОПК-3.1).</p> <p><u>Владеть</u>: навыками определения и/или формирования потребностей своих и потребителя (Н-ОПК-3.1).</p>
	ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	<p><u>Знать</u>: основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы качества в сфере гостеприимства (З-ОПК-3.2).</p> <p><u>Уметь</u>: адаптировать основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы к практической деятельности (У-ОПК-3.2).</p> <p><u>Владеть</u>: навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере гостеприимства в практической деятельности (Н-ОПК-3.2).</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Природа и характер сервисной деятельности	25	2			23	
2	Становление и развитие сервисной деятельности						
3	Психология процесса обслуживания	25	2	2		23	
4	Классификация услуг						
5	Теория организации обслуживания						
6	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	27	2	2		23	
7	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства						
	Контрольная работа	20				20	
	Экзамен	9				9	
ИТОГО:		108	6	4		89	9

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН
1	Природа и характер сервисной деятельности	2	Основные понятия и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности	З-ОПК-3.1
2	Становление и развитие сервисной деятельности		Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в России	
3	Психология процесса обслуживания	2	Понятие «контактная зона». Тактика обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании. Прогрессирование формы обслуживания. Культура сервиса	З-ОПК-3.1
4	Классификация услуг		Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг	
5	Теория организации обслуживания		Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация процесса обслуживания	
6	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги	З-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2
7	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства		Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование услуг. Методы регулирования рынка. Международные и российские стандарты в сфере гостеприимства. Особенности их внедрения и поддержания.	
Итого:		6		

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН
3	Психология процесса обслуживания	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Психология процесса обслуживания.. Презентации докладов с их обсуждением	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1
4	Классификация услуг		Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Классификация услуг Презентации докладов с их обсуждением	

5	Теория организации обслуживания		Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Теория организации обслуживания. Презентации докладов с их обсуждением	
6	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	Примеры инновационного менеджмента в сервисной деятельности. Классификация гостиниц. Основные сервисные службы гостиницы. Производство и реализация гостиничных услуг. Хостел-сервисная услуга молодым путешественникам. Презентации докладов с их обсуждением	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 3-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2
7	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства		Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Презентации докладов с их обсуждением. Изучение международных и российских стандартов в сфере гостеприимства и особенностей их внедрения и поддержания. Презентации докладов с их обсуждением	
Итого:		4		

4.1.3 Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН
1	Природа и характер сервисной деятельности	23	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1
2	Становление и развитие сервисной деятельности		Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1
3	Психология процесса обслуживания	23	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1
4	Классификация услуг		Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1

5	Теория организации обслуживания		Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1
6	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	23	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1
7	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства		Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Заполнение «рабочей тетради» по дисциплине. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2
	Контрольная работа	20	Выполнение контрольной работы	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2
Итого:		89		

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом составляет 4 часа.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые ЗУН	Объем в часах
лекционные занятия	Психология процесса обслуживания; Классификация услуг Теория организации обслуживания	• проблемная лекция	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	2
практические занятия	Характеристика инноваций в сервисной деятельности Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства	• Дискуссия	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	2
ИТОГО:				4

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. – 167 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Буйленко, В. Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. – 94 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9584.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. – 146 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под ред. В. А. Назаркина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. – 100 с. – 978-5-7782-2529-9. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под ред. Ж. А. Романович. – Москва : Дашков и К, 2019. – 284 с. – 978-5-394-01274-7. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1092982> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 208 с. – 978-5-394-01679-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Резник Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва: Инфра-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1087820> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.2. Нормативные документы

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);
2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.
3. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст);
4. ГОСТ Р 53423—2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. N 496-ст);
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
6. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;
7. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.);
8. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной

сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);

9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3);

10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);

11. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (ГОСТ Р от 08 декабря 2011 года №54604-2011);

12. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (введен Приказом Росстандарта от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст);

13. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

14. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

15. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

4.2.3. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

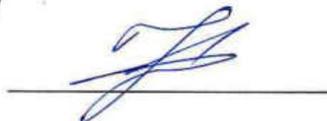
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Е.С. Мысина

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме контрольной работы.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- темы для выполнения контрольной работы;
- вопросы к экзамену;
- примерные билеты для проведения экзамена.

Изучение рекомендуемых источников должно сопровождаться составлением краткого конспекта, самоконтролем полученных знаний путем ответов на поставленные вопросы.

В начале семестра студенты выбирают тему, в течение семестра консультируются с преподавателем по возникающим у них вопросам.

Экзаменационные вопросы

1. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая.
2. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода.
3. Основные характеристики услуг. Услуги как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг.
4. Классификация услуг и их характеристика.
5. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
6. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
7. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
8. Процесс обслуживания потребителей. Факторы обслуживания и показатель затрат времени.
9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
10. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности
11. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги.
12. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
13. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы обслуживания.
14. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.
15. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
16. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
17. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.

18. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
19. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
20. Общение как взаимовлияние. Понятие о «контактной зоне».
21. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности.
22. Культура общения и внутренняя культура человека.
23. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
24. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества.
25. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
26. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
27. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.
28. Федеральные, региональные и локальные нормативно-правовые документы.
29. Международное и российское регулирование сферы гостеприимства.
30. Стандарты качества обслуживания индустрии гостеприимства.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала.

На первом практическом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения исследовательской работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки ведения публичной дискуссии, умения аргументировать и защищать выдвигаемые в них положения.

При подготовке к практическому занятию студент должен уяснить цели и задачи самостоятельной работы с предлагаемыми источниками литературы в пределах исследуемой проблематики. Необходимо сопоставить позиции отдельных авторов, провести критический анализ их экспертных мнений, сформулировать аргументы для обоснования собственной точки зрения. Готовность студента к семинарскому занятию определяется исходя из информационной наполненности ответа, степени включенности в процесс обсуждения, готовности и способности выйти за пределы общепризнанной парадигмы.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм: устный опрос, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Рекомендуемая формулировка

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
4. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
5. Рекомендуется дать собственные комментарии позиции автора(ов) литературного источника, согласие или несогласие с автором(ами), аргументацию своей интерпретации.
6. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, экзамене.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий: традиционного (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных

технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;
2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;
3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Индивидуальные задания выполняются с целью расширения и углубления изучаемого материала на основе поиска требуемой информации. Темы индивидуальных заданий выдаются отдельно каждому студенту. По результатам выполнения которых студенты выступают с докладами на практических занятиях.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows
2. Справочно-правовая система КонсультантПлюс
3. Kaspersky Endpoint Security
3. Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое
4. Архиватор 7-Zip – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным

вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Сервисная деятельность
дисциплина обязательной части,
форма обучения – заочная

Составитель аннотации – Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС 

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Психология процесса обслуживания. Классификация услуг. Теория организации обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг; История туризма и гостеприимства; Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса; Культура здорового образа жизни и здорового питания.
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций
Формы текущего контроля успеваемости (контрольная, работа, коллоквиум, тест и т.п.)	Выполнение контрольной работы, доклад по результатам выполнения индивидуального задания
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен

Зав. кафедрой управления и технологий в туризме и сервисе



С.В. Гриненко