

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

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ИИЦТ

А.Н. Волков
«10» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиКОД

А.В. Иваненко
«10» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

Форма обучения очная
(очная, заочная, очно-заочная)

Выпускающая кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса
(название)

Кафедра-разработчик рабочей программы Странствительства и сервиса
(название)

Год набора 2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
3	108/3	28	14	-	30	-	Экзамен (36)
Итого:	108/3	28	14	-	30	-	Экзамен (36)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность»
 Рабочую программу составила: Удотова О.А., к.т.н., доцент

Удотова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой СиС

Удотова

О.А. Удотова

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
 библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

Власов

Одвинцова Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
 методического обеспечения

Власов

подпись

Васильченко В.В.

Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой

подпись

Ф.И.О.

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

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

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	История туризма и гостеприимства Культура здорового образа жизни и здорового питания Гигиена и санитария предприятий индустрии гостеприимства Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг Преддипломная практика

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>: потребности клиентов в сервисе и гостинично-ресторанных услугах; факторы, влияющие на индивидуальные потребности и мотивы потребительского поведения; международные и национальные стандарты качества в сфере гостеприимства.</p> <p><u>Уметь</u>: выявлять мотивационные исходы предпочтений клиентов; личностные факторы поведения потребителя гостинично-ресторанных услуг.</p> <p><u>Владеть</u>: навыками определения и/или формирования потребностей потребителя для повышения качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</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, интегрированные системы качества в сфере гостеприимства.</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.</p> <p><u>Владеть</u>: навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере гостеприимства в практической деятельности.</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ темы	Наименование темы дисциплины	ОФО				
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.	Комплексный подход исследования человека как целостности	4	2	-	-	2
2.	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	6	2	2	-	2
3.	Потребности человека и средства их удовлетворения.	4	2	-	-	2
4.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	6	2	2	-	2
5.	Модели поведения потребителя	6	2	2	-	2
6.	Природа и характер сервисной деятельности	4	2	-	-	2
7.	Становление и развитие сервисной деятельности	4	2	-	-	2
8.	Социально-культурная сфера обслуживания	6	2	2	-	2
9.	Психология процесса обслуживания	6	2	2	-	2
10.	Классификация услуг	4	2	-	-	2
11.	Теория организации обслуживания	6	2	2	-	2
12.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	4	2	-	-	2

13.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	5	2	-	3
14.	Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	7	2	2	3
	Экзамен	36			
ИТОГО:		108	28	14	30

4.1.1. Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Комплексный подход исследования человека как целостности	Комплексный подход в исследовании человека. Основные теории происхождения человека.
2.	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	Основные классификации потребностей человека. Биологические потребности. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности.
3.	Потребности человека и средства их удовлетворения.	Производство и потребление: основные термины. Взгляд на потребности с точки зрения экономики. Экономические законы развития потребностей
4.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента. Установление контакта с клиентами.
5.	Модели поведения потребителя	Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя. Возраст и этап жизненного цикла. Род занятий и экономическое положение. Стиль жизни. Типология личности по К.Г Юнгу и покупательское поведение. Соотношение поведенческих моделей продавца и покупателя. Удовлетворение потребности.
6.	Природа и характер сервисной деятельности	Основные понятия и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности
7.	Становление и развитие сервисной деятельности	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в России
8.	Социально-культурная сфера обслуживания	Характеристика социально-культурной среды. Прогрессирование формы обслуживания. Культура сервиса
9.	Психология процесса обслуживания	Понятие «контактная зона». Тактика обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании

10.	Классификация услуг	Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг
11.	Теория организации обслуживания	Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация процесса обслуживания
12.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги
13.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование услуг. Методы регулирования рынка
14.	Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Международные и российские стандарты в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы). Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания.

4.1.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	Комплексный подход в исследовании человека. Основные теории происхождения человека. Основные классификации потребностей человека. Биологические потребности. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности. Получение тем для выполнения исследовательской работы (подбор материала по определенной проблеме). Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Человек как предмет познания. Комплексный подход исследования человека как целостности.
2.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	Производство и потребление: основные термины. Взгляд на потребности с точки зрения экономики. Экономические законы развития потребностей Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента. Установление контакта с клиентами. Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Индивидуальные особенности потребителя как основа его запросов и потребностей. Презентации докладов с их обсуждением
3.	Модели поведения потребителя	Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя. Возраст и этап жизненного цикла. Род занятий и экономическое положение. Стиль жизни. Типология личности по К.Г Юнгу и покупательское поведение. Соотношение поведенческих моделей продавца и покупателя. Удовлетворение потребности.
4.	Социально-культурная сфера	Основные понятия и сущность сервисной деятельности.

	обслуживания	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в России Характеристика социально-культурной среды. Прогрессирование формы обслуживания. Культура сервиса. Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Экономический анализ человеческих потребностей. Презентации докладов с их обсуждением
5.	Психология процесса обслуживания	Понятие «контактная зона». Тактика обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании
6.	Теория организации обслуживания	Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация процесса обслуживания. Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Рекреационная деятельность и рекреационные потребности человека. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Презентации докладов с их обсуждением
7.	Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование услуг. Методы регулирования рынка Международные и российские стандарты в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы). Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания. Презентации докладов с их обсуждением

4.1.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

4.1.4. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Комплексный подход исследования человека как целостности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
2.	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
3.	Потребности человека и средства их удовлетворения.	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада

		индивидуального задания
4.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
5.	Модели поведения потребителя	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
6.	Природа и характер сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
7.	Становление и развитие сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
8.	Социально-культурная сфера обслуживания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
9.	Психология процесса обслуживания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
10.	Классификация услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
11.	Теория организации обслуживания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
12.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
13.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
14.	Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания

4.1.5. Интерактивные формы занятий в соответствии с учебным планом отсутствуют

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 13.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 13.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/29794.html> (дата обращения: 14.09.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91518.html> (дата обращения: 13.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 13.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/63244.html> (дата обращения: 13.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-1384-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/64569.html> (дата обращения: 13.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - http://www.gov.ru/)
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - https://www.minfin.ru/)
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - http://www.gks.ru/)
№	Наименование ИИС
1	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

4.2.3. 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»

4.2.4. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 13.05.2023). – Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 13.05.2023). – 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: 13.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата

обращения: 13.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 13.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 13.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-].(дата обращения: 13.05.2023). – 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: 13.05.2023). – Текст : электронный.

10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 13.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Опишите структуру и раскройте функции потребностей.
2. Социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека.
3. Виды потребностей: осознанная потребность, физиологическая, психологическая, статусная потребность.
4. Продемонстрируйте понимание материальных и духовных потребностей.
5. Продемонстрируйте понимание индивидуальных и общественных потребностей.
6. Что понимается под потребностно-мотивационной сферой личности.
7. В чем суть теории мотивации потребностей.
8. Раскройте основные концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
9. Опишите модели покупательского поведения человека.
10. Дайте характеристику культурным факторам, которые влияют на поведения потребителя.
11. Дайте характеристику социальным факторам, которые влияют на поведение потребителя.
12. Проанализируйте значение восприятия, обучения, мотивации как факторов внутреннего влияния на потребителя.
13. Объясните значение личностных факторов и их влияние на потребителя.
14. Объясните значение эмоций и их влияния на поведение потребителя.
15. Опишите факторы, влияющие на потребление в современной России.
16. Перечислите основные этапы процесса принятия потребительского решения.

17. Раскройте сущность культуры сервиса. Основные правила общения работника сферы сервиса и клиента.
18. Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.
19. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
20. Проследите внутренние факторы – мотиваторы потребительского поведения.
21. Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.
22. Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.
23. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
24. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
25. Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).
26. Охарактеризуйте благоприятную атмосферу взаимоотношений на предприятии сервиса.
27. Представьте принципиальную модель исследования поведения потребителя. Определите основные задачи исследования.
28. Потребности как источник активности личности.
29. Объясните взаимосвязь потребностей и ценностей.
30. Объясните взаимосвязь потребностей и деятельности.
31. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
32. Структура и классификация потребностей человека.
33. Эстетическая потребность как побудительное начало создания и освоения эстетических ценностей.
34. Модели поведения потребителя на рынке товаров и услуг.
35. Иерархия потребностей в теории Маслоу.
36. Воздействие рекламы на формирование потребностей и псевдопотребностей человека.
37. Сервис как способ удовлетворения потребностей человека.
38. Внешние и внутренние факторы поведения потребителя.
39. Формы и методы воздействия на потребителя.
40. Нравственные потребности человека.
41. Регулирование потребностей.
42. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая.
43. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода.
44. Основные характеристики услуг. Услуги как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг.
45. Классификация услуг и их характеристика.
46. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
47. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
48. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
49. Процесс обслуживания потребителей. Факторы обслуживания и показатель затрат времени.
50. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
51. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.
52. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги.
53. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
54. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы обслуживания.
55. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

56. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
57. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
58. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
59. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
60. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
61. Общение как взаимовлияние. Понятие о «контактной зоне».
62. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности.
63. Культура общения и внутренняя культура человека.
64. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
65. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества.
66. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
67. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
68. Федеральные, региональные и локальные нормативно-правовые документы.
69. Международное и российское регулирование сферы гостеприимства.
70. Стандарты качества обслуживания индустрии гостеприимства.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

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.

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

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

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольной работы по модулю «Сервисология» и курсовой работы по модулю «Сервисная деятельность».

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 подготовки доклада с презентацией по индивидуальной теме;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной индивидуальной работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, тем индивидуальных заданий, учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий.

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.

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

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).
2. 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. Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.
3. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4. Kaspersky Endpoint Security.
5. Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

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.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисная деятельность»**

**43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»**

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Сервисная деятельность
дисциплина обязательной части
форма обучения – очная

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)	Комплексный подход исследования человека как целостности. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью. Потребности человека и средства их удовлетворения. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Социально-культурная сфера обслуживания. 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 (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
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	История туризма и гостеприимства; Культура здорового образа жизни и здорового питания; Гигиена и санитария предприятий индустрии гостеприимства; Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг; Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, СРС
Форма промежуточной аттестации	экзамен