

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича
Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности
А.А. Панфилов

« 07 » 06 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) "Социокультурный сервис"
Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед., час	Лекции час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работ, Час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
3	3, 108	36	36	-	36	зачет
4	3, 108	36	36	-	9	Экзамен 27, КР
Итого	6, 216	72	72	-	45	Зачет, Экзамен 27, КР

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины "Сервисная деятельность" является формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере социокультурного сервиса.

Задачи дисциплины заключаются в развитии следующих знаний, умений и навыков студентов:

- изучение теоретических и практических основ организации сервисной деятельности на предприятиях контактной зоны;
- изучение основных этапов развития сервисной деятельности;
- освоение форм организации обслуживания потребителей услуг и современных методов сервисной деятельности в сфере социокультурного сервиса
- усвоение понятия контактной зоны сервисных предприятий, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;
- освоение правил обслуживания населения и изучение прав потребителей;
- освоение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, в том числе сервисной деятельности в сфере социокультурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательным дисциплинам базовой части.

Эта дисциплина имеет логические и методологические взаимодействия с дисциплинами "Сервисология", "Введение в специальность", "Маркетинг услуг", "Проектирование процесса оказания услуг", " Современная индустрия социокультурного сервиса", "Технологические процессы в сервисе", «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе» и другие.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

- ОК 5 - способностью к самоорганизации и самообразованию;
- ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

В результате освоения данной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования

Знать:

- основные понятия, состав и структуру сервисной деятельности (ПК-8);
- формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов (ПК-8)
- специфику сервисной деятельности предприятий сервиса (ПК-8);
- особенности обслуживания с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций (ПК-8)
- характеристику современных технологий предоставления услуг (ОК-5)
- новые технологии в сфере услуг (ПК-8)
- понятие контактной зоны, профессиональную этику и этикет, эстетику обслуживания, основы конфликтологии (ОК-5, ПК-11)

Уметь:

- дифференцировать различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов (ПК-8, ПК-11);
- использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их недовольствия и жалоб (ПК-11);
- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-11)
- определять стратегию потребительского спроса и обновления ассортимента услуг (ПК-8)
- грамотно судить о важнейших аспектах сервисного производства, а также качества, безопасности и культуры обслуживания (ПК-11)
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры (ОК-5, ПК-11)
- применять профессиональные знания в сфере организации обслуживания, работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности (ПК-11)
- применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса (ОК-5, ПК-11)

Владеть:

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации (ОК-5)
- концептуальными основами организации предоставления услуг, применения технологий организации сервисной деятельности с учетом требований потребителей, современных информационных и коммуникационных технологий, применяемые в деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере сервиса (ОПК-3, ПК-6)

- самостоятельной оценки ресурсов и средств (кадровых, технологических и др.), повышать эффективность работы предприятий сферы социокультурного сервиса (ОК-5)
- приемами делового этикета, культуры речи, служебных отношений в процессе взаимодействия с клиентами и сотрудниками предприятий социокультурного сервиса (ПК-11);
- методами обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью (ПК11)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 216 часов или 6 зачетных единиц.

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы,	СРС	КП/КР		
	Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности	3	1-2	4	4			2		4 (50%)	
	Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	3	3-4	4	4			2		4 (50%)	
	Тема 3. История развития сервиса в России	3	5	2	2			2		2 (50%)	
	Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах	3	6	2	2			4		2 (50%)	рейтинг-контроль №1
	Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах	3	7	2	2			2		2 (50%)	
	Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	3	8-9	4	4			2		4 (50%)	
	Тема 7. Рынок услуг	3	10	2	2			4		2 (50%)	
	Тема 8. Качество и оценка качества услуг	3	11-12	4	4			4		4 (50%)	рейтинг-контроль №2

	Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений	3	13-14	4	4			4		4 (50%)	
	Тема 10. Эффективность сервисной деятельности	3	15	2	2			2		2 (50%)	
	Тема 11. Сервисная организация	3	16	2	2			2		2 (50%)	
	Тема 12. Информационный сервис	3	17-18	4	4			6		4 (50%)	рейтинг-контроль №3
Всего				36	36			36		36 (50%)	Зачет
	Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг	4	1-2	4	4					4 (50%)	
	Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	4	3-4	4	4					4 (50%)	
	Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса	4	5-6	4	4			2		4 (50%)	рейтинг-контроль №1
	Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности	4	7	2	2			1		2 (50%)	
	Тема 17. Культура общения с клиентами	4	8-9	4	4					4 (50%)	
	Тема 18. Контактная зона	4	10-11	4	4			1		4 (50%)	
	Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности	4	12	2	2			2		2 (50%)	рейтинг-контроль №2
	Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов гостиничной сфере	4	13	2	2					2 (50%)	

Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма	4	14-15	4	4					4 (50%)	
Тема 22. Сервис на транспорте	4	16	2	2					2 (50%)	
Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ	4	17	2	2			1		2 (50%)	
Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	4	18	2	2			2		2 (50%)	рейтинг-контроль №3
Всего			36	36			9	КР	36 (50%)	Экзамен (27)
ИТОГО			72	72			45	КР	72 (50%)	Зачет, Экзамен (27)

Содержание дисциплины

Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности

Исследования сферы сервиса. Изменения роли сервиса. Цель сервисной деятельности. Проблемы организационной деятельности предприятий сервиса в условиях рыночной экономики и конкуренции.

Сервис как деятельность. Деятельность человека. Структура деятельности человека: психофизиологические функции, операции, действия. Структурные элементы деятельности: навыки, умения, привычки. Основные виды деятельности: игра, учение, труд

Реабилитационный характер сервиса. Законы, обеспечивающие реабилитационные процессы в жизни индивида.

Потребность и ее значение в развитии сервиса. Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.

Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности

История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.

Дифференциация занятий и социальных ролей первобытной культуре и архаических сообществах. Характеристика сообществ доисторического времени.

Зарождение простейших форм хозяйственной практики, зачатков разделения труда, дифференциации разных занятий, статусных положений и социальных ролей.

Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

Осваивание принципиально новых видов деятельности: переход от кочевого к оседлому образу жизни, создание гончарного круга, освоение выплавки металлов, разработка письменности.

Особенности древних сообществ: формирование государственно-правовых форм организации регулирования общественной практики. Развитие частной собственности.

Зарождение простейших элементов товарно-рыночных отношений. Формирование крупных сфер хозяйства–сельского хозяйства, торговли, ремесленного производства.

Появление новых занятий и профессий, связанных с письменностью, государственным управлением правовой деятельностью. Развитие устойчивых форм духовной активности: служители религиозного культа (жрецы, храмовые служители), деятели художественно-эстетических ценностей (сказители, художники, артисты, музыканты).

Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей.

Период эволюционирования занятий, связанных с ремеслом (скульпторы, писцы, строители, учителя). Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира.

Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг – потребители».

Активизация новых факторов общественного развития – промышленного производства, техники и науки.

Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей на развитие сервиса

Тема 3. История развития сервиса в России

История развития сервиса в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.

Роль государственных механизмов в развитии услуг. Предпосылки развития единого хозяйственного механизма. Сложности создания административно-правовых механизмов, развивающих области социокультурных услуг (образование, воспитание молодежи, научную и культурно-информационную деятельность).

Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Влияние дворянского сословия на развитие отечественного сервиса.

Период развития «народных ремесел» и «промыслов». Архаические методы торговли: ярмарочная, карнавальная. Формирование сбытовых объединений промышленников, товаропроизводителей, изготовителей продуктов повседневного спроса.

Организация массовых видов услуг (железнодорожное строительство, паровозостроение, самолетостроение и т.д.).

Период распространения капиталистических ассоциаций.

Эмансипация инновационной русской технической мысли на рубеже XIX-XX вв. Процессы развития отраслей индустриального производства.

Роль банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Предпосылки формирования и распространения современных форм сервиса и сбыта. Этапы социалистического развития сферы услуг. Понятия платного, льготного и «бесплатного потребления» в СССР в 60-80 г. Роль реформ и модернизации 80-х годов в развитии сферы услуг.

Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах

Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.

Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки – лидеров в мировом развитии сферы услуг.

США - флагман в создании индустрии обслуживания и освоении новых видов сервиса.

Различные виды сервисной деятельности стран с высоким уровнем развития сферы услуг: финансово - кредитными и образовательными, бытовыми и туристическими, медицинскими, телекоммуникационными и прочими услугами.

Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах

Развивающиеся страны Азии, Африки и Латинской Америки.

Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран

Эволюция сервисной деятельности в развивающихся странах и влияние на ее развитие следующих факторов: географического положения, природных ресурсов, территориального размещения производства, распределение денежных доходов, традиций, исторических, культурно-духовных.

Роль психологических и духовных стереотипов общественного сознания «незападных» стран в сервисной деятельности

Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах.

Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг

Структура сферы услуг. Понятие «услуга». Национальный стандарт российской федерации «Услуги населению». Услуги в общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности.

Классификация типов и видов услуг. Стандартизированные и творческие услуги Производственные и непроизводственные услуги Коммерческие и некоммерческие услуги Государственные и негосударственные услуги Чистые и смешанные услуги Легитимные и нелегитимные услуги Личностные и безличностные услуги

Характеристика услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Услуги, населению.

Разновидности услуг и их характеристика. Неосвязаемость услуг. Непостоянство качества, изменчивость. Недолговечность, неспособность услуг к хранению. Дополнительные признаки услуг.

Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика. Характеристики жизненного цикла услуги, финансовых результатов.

Диверсификация сервисной деятельности.

Тема 7. Рынок услуг

Рынок услуг и его значение. Специфика торговли услугами. Сущность термина «мировой рынок услуг». Способы организации международной торговли услугами, зафиксированные в ГАТС.

Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг. Понятие транснациональных компаний.

Роль и место России на мировом рынке услуг. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования Внешнеторговой деятельности» от 08.12.2003 N 164-ФЗ

Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

Направления, способствующие развития региональных рынков. Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона.

Особенности современного рынка услуг. Реальное рыночное пространство. Виртуальное рыночное пространство.

Тема 8. Качество и оценка качества услуг

Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество.

Факторы, формирующие качество услуг. Принципы сбытовой политики предприятий сервиса.

Модель качества услуг. ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».

Концепция оценки качества услуги - пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги. Расхождение в модели GAP. Характеристика разрывов и причины их возникновения в GAP-модели.

Основные факторы сферы услуг, определяющими качество обслуживания.

Методика SERVQUAL (сокращение от Service Quality). Пять основных параметров «идеального сервиса». Метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (Mystery Shopping). Преимущества и недостатки метода «Таинственного покупателя». Метод критических случаев. Метод Капо.

Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

Методы контроля и оценки показателей качества услуг. Номенклатура показателей качества». Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.

Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений

Основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в России. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) "О защите прав потребителей". Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

Порядок образования сервисной организации. Регистрация сервисной организации.

Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "О техническом регулировании", Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации" от 29.06.2015 N 162-ФЗ

Лицензирование отдельных видов деятельности. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 15.04.2019) "О лицензировании отдельных видов деятельности".

Тема 10. Эффективность сервисной деятельности

Эффект и эффективность. Эффективность как удовлетворение потребности и экономичности функционирования предприятия. Виды эффективности. Характеристика эффективности.

Эффективность сервисной деятельности и ее оценка. Внешняя эффективность. Внутренняя эффективность.

Роль эффективности в индустриальной и сервисной экономике. Сервисная модель эффективности. Оценка эффективности сервисной деятельности. Традиционный подход. Целевой подход. Подход, основанный на ресурсах. Подход внутренних процессов - эффективность организации на основе показателей ее внутреннего здоровья. Подход акционеров. Сравнительная характеристика существующих подходов к оценке эффективности применительно к сервисной деятельности.

Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.

Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Владимира

Тема 11. Сервисная организация

Сервисная организация, её основные характеристики. Производство и предоставление услуг как основа деятельности сервисных организаций. Классификация сервисных предприятий. Процессы управления сервисного предприятия. Функции и задачи сервисного предприятия.

Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике. Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве. Сервисный франчайзинг.

Воздействие зарубежных фирм на инновационные отечественные процессы, их особенности и последствия.

Понятие « сетевого маркетинга » («Гербалайф», «Цептор» и т.д.). Разрушительные последствия компаний типа «пирамид»: «МММ», «Властелина».

Организационная структура сервисных организаций и предприятий.

Тема 12. Информационный сервис

Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса

Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг.

Роль информационных систем в сфере сервиса. Задачи по внедрению информационных технологий в сферу сервиса. Информационные технологии сервисной деятельности в гостиничной сфере. Облачный сервис.

Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг. Достоинства автоматизированной системы индивидуального пользователя в сфере гостиничных услуг.

Тема 13. Организация процесса обслуживания потребителей услуг

Процесс обслуживания потребителя составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы процесса обслуживания. Факторы, влияющих на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями. Причины, препятствующие обращению потребителей.

Принципы организации обслуживания потребителя. Комплекс мероприятий, направленных на реализацию принципов организации обслуживания потребителя. Формы организации сервисного обслуживания.

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание. Ответственность сервисной организации.

Сервисная деятельность в области бытового обслуживания населения. Особенности сервисной деятельности. Сущность, виды и методы маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Факторы обслуживания: времени, доступность услуг.

Основные понятия и определения сервисной деятельности в области гостиничного бизнеса. Типы и разновидности современных гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Процесс обслуживания службы приема и размещения. Обслуживание в гостиничных номерах.

Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности. Матрица инноваций. Инновации в сфере услуг. Концепция услуги. Инновации в сопроизводстве. Кадровые, организационные, культурные элементы новых систем предоставления услуг. Факторы успешности сервисных инноваций. Инновации в мире. Уровень инноваций услуг. Модели управления инновациями в компаниях.

Инновации в гостиничной сфере.

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Причины создания и внедрения новых услуг. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. Внедрение новых технологий, обеспечивающих более совершенные способы производства и потребления услуг. Новая философия дизайна «услуг». Самые востребованные услуги в России. Продвижение новых услуг. Причины неудач продвижения услуг на рынке и способы их устранения.

Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг.

Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса

Основы: этапы развития в России и за рубежом. Понятие, содержание и принципы научной организации труда.

Экономическая, психофизиологическая и социальная задача научной организации труда. Функции научной организации труда.

История развития науки об организации труда на Западе. Школа научного управления. Школа человеческих отношений. История развития научной организации труда в России. Зарубежные и отечественные исследователи в области научной организации труда.

Организация трудовых процессов. Нормирование труда. Организация рабочих мест. Условия труда. Режимы труда и отдыха. Подбор, подготовка и повышение квалификации кадров. Стимулирование труда. Социально-трудовые отношения. Дисциплина труда.

Эргономика рабочего места предприятий сервиса: понятие и функции. Условия и режим труда обслуживающего персонала в гостиничной сфере.

Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности

Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального этикета. Этическая культура сервиса.

Нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.

Основные категории этики. Профессиональная этика. Сущность профессиональной этики работников обслуживания. Кодекс профессиональной этики.

Ключевые факторы имиджа.

Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса.

Тема 17. Культура общения с клиентами

Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя.

Основы корпоративной культуры гостиничных предприятий. Общественная репутация фирмы. Проблема социальной ответственности. Культура речи специалиста на предприятиях и организациях сервиса.

Тема 18. Контактная зона

«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Понятие о «контактной зоне». Состав контактной зоны. Виды контактных зон: по пространственному расположению, по характеру межличностного расстояния в обслуживании.

Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами в контактной зоне. Шесть стадий структуры общения.

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны.

Пространство контактной зоны. Компоненты контактной зоны. Ключевые факторы модели «Service action» или «обслуживание в действии». Фронт-офис и бэк-офис. Зонирование офиса. Принципы зонирования офиса в рабочей зоне: кабинетный и открытый.

Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности

Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности.

Межсубъектные способы предотвращения и разрешения конфликтов: способ уклонения, принуждения (подавления), приспособления, компромисса (баланса). Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ

«выигрыш-выигрыш», Win/Win – синегрическое сотрудничество – обоюдный выигрыш).
Управления конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.

Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов в сфере сервиса

Понятие о жалобе. Понятие о конфликте. Понятие конфликтной ситуации и конфликта в сервисной деятельности

Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей («резонеры», «контролеры «переговорщики», «жертвы»). Рекомендации конструктивному устранению. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.

Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма

Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.

Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях.

Услуги индустрии развлечения и спорта: услуги в области развлечений и отдыха, организации и проведения спортивно-массовых мероприятий. Анимационный сервис.

Тенденции развития рынка выставочной индустрии, в том числе регионального. Состояние и перспективы развития делового туризма. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности.

Тема 22. Сервис на транспорте

Транспорт общего пользования: железнодорожный, воздушный, морской, автомобильный, речной транспорт, обеспечивающий перевозки пассажиров и грузов и предоставление услуг транспортной экспедиции.

Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей. Транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза.

Безопасность и качество транспортных услуг.

Организация сервиса при транспортном обслуживании.

Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ

Понятие сервиса недвижимости. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.

Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие государственной и муниципальной услуг. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах по принципу "одного окна".

Организация и ее особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные виды учебной работы по дисциплине «Сервисная деятельность»: проблемные лекции, лекции и практические занятия с применением ИКТ, лекция – дискуссия интерактивные методы проведения занятий, в формате семинаров-диспутов, круглых столов, деловых игр, обучение с широким использованием ситуационных задач, анализом конкретных ситуаций, проведение образовательных экспедиций и тд.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляют 50 % аудиторных занятий.

При чтении лекций следует широко использовать разнообразные наглядные учебные пособия (раздаточный материал) и презентационный материал. Ряд лекционных и практических занятий предполагает совмещение тех или иных методов, как правило, это проблемная лекция с применением методов ИКТ.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в учебном процессе должны широко использоваться активные и интерактивные формы проведения практических занятий в том числе: семинары в диалоговом режиме, дискуссии (в том числе – групповые), др.

Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей (консультации и помощь при выполнении практических индивидуальных заданий, подготовки презентационных материалов, подготовка и выполнение курсовой работы, подготовка к зачету и рейтинг-контролю) и индивидуальную работу студента с ПК и в сети INTERNET (разработка индивидуальных электронных портфолио, мультимедиа презентации), а также работу научной библиотеке ВлГУ и в областной научной библиотеке.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Основным оценочным средством текущего контроля успеваемости является рейтинг контроль.

3 семестр

Рейтинг контроль №1. Подготовить эссе по вопросам.

1. Ценности, создаваемые сервисной деятельностью.
2. Проанализируйте потребителем каких услуг вы являетесь и какую сумму Вы тратите на различные услуги месяц.
3. По вашему мнению, можно ли приобрести услугу впрок?
4. Роль сервиса в жизни индивида.
5. Влияние сервиса на судьбу и счастье людей.
6. Влияние семьи на развитие сервиса

Рейтинг контроль №2. Выполнение индивидуальных заданий.

Анализ и специфика организации сервисной деятельности в развитых или развивающихся странах (выбор страны осуществляется студентом самостоятельно)

Требования к оформлению задания: текст должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD, Times New Roman 14, интервал, 1,5.

Рейтинг контроль №3.

Подготовка тезисов по проблемам и перспективам развития сервисной деятельности (тематика формируется самостоятельно, исходя из научных интересов студента)

Требования к оформлению статьи

Правила оформления материалов: Текст статьи представляется в виде отдельного файла в формате MS Word.

Объем публикации от 4 до 6 стр., шрифт Times New Roman, кегль (размер букв) – 14; межстрочный интервал – 1.5; выравнивание текста по ширине; поля: верх. – 2 см, нижн. – 2 см, лев. – 3 см, прав. – 2 см.

Вся содержащаяся в материале графика – схемы, формулы, рисунки должны быть представлены в формате JPEG или TIFF (разрешение не менее 300 dpi). Все графические материалы должны быть озаглавлены и пронумерованы. Сноски оформляются сплошной нумерацией по тексту в квадратных скобках [1]. Список литературы в конце статьи, оформленный в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5-2008.

Структуру материалов эмпирического исследования целесообразно выдерживать в общепринятой логике: введение в проблему исследования, организация и методы исследования, результаты и их анализ, выводы.

Материалы должны содержать аннотацию (300-600 знаков с пробелами) и ключевые слова (не более 10 слов) на русском и английском языках.

4 семестр

Рейтинг контроль №1.

Подготовка доклада

Примерная тематика докладов

(может быть расширена с учетом интересов студентов)

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
2. Анализ сервисной деятельности на предприятии социокультурного сервиса (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
3. Интернет-сервисы в сервисной деятельности
4. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
5. Анимационный сервис в индустрии туризма
6. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
7. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы
8. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
9. Инновации в социокультурном сервисе
10. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности
11. Корпоративная культура в сервисной деятельности
12. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
13. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия сервиса
14. Сервис как социальный феномен
15. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
16. Измерение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
17. Сервисная деятельность как часть современной культуры.
18. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
19. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
20. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности

21. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.
22. Специальные программы лояльности клиентов
23. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
24. Бизнес-инкубаторы как механизм развития малого бизнеса России
25. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
26. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов
27. Сервис недвижимости
28. Особенности организации консалтинговых услуг
29. Новые банковские продукты и услуги
30. Мировой опыт развития транспортных услуг

Требования к оформлению доклада

Текст доклада должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD, общее количество страниц печатного текста - не менее 4, Times New Roman 14, интервал, 1,5.

Доклад должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Страницы должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста.

При использовании источников следует в сноске или ссылке указываться источник заимствования.

Рейтинг контроль №2.

1. Назовите причины, препятствующие обращению потребителей до посещения предприятия сервисного обслуживания
2. Назовите причины, препятствующие обращению потребителей после посещения предприятия сервисного обслуживания
3. Назовите причины, препятствующие обращению потребителей во время оказания услуги
4. Назовите принципы организации обслуживанию потребителей и комплекс мероприятий, направленных на реализацию этих принципов.
5. Перечислите факторы, влияющие на работу с потребителем
6. Перечислите задачи НОТ
7. Перечислите функции НОТ
8. Что включает организация трудовых процессов?
9. Какие этапы НОТ выделяют в России
10. С какими известными исследователями, промышленниками связано развитие школы научного управления?
11. Кто из исследователей проблем организационного поведения и управления в производственных организациях внес огромный вклад в развитии школы «человеческих отношений»?
12. Какие услуги демонстрируют высокий уровень инноваций?
13. Какие услуги демонстрируют низкий уровень инноваций?
14. Назовите модель управления инновациями характерной для организаций низкотехнологичных услуг.
15. Назовите модель управления инновациями характерной для крупных и техноёмких компаний.
16. Какое место занимает России в рейтинге стран по инновациям в мире?
17. Назовите факторы успешности сервисных инноваций
18. Перечислите какие с вашей точки зрения направления услуг, пользуются завидным спросом в последние 2-3 года

19. Какие формы обслуживания относятся к прогрессивным?
20. В чем заключается сущность профессиональной этики работников обслуживания?
21. Какие требования профессиональной этики предъявляются работникам обслуживания?
22. В чем заключается понятие этической культуры сервиса?
23. Что включается в общие правила служебной культуры?
24. Назовите основные правила телефонного этикета
25. Что включает в себя памятка по культуре обслуживания?

Выполнение индивидуальных заданий.

Задание № 1.

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника гостиничной индустрии.

Контрольные вопросы:

1. Что должно включать в себя профессиональное поведение работника сферы сервиса?
2. Что такое культура общения?
3. Что такое любезность?

Рейтинг контроль №3.

Примерная тематика презентаций

(может быть расширена с учетом интересов студентов)

1. Особенности организации контактной зоны предприятий сервиса.
2. Психологические аспекты процесса обслуживания.
3. Специфика обслуживания разных социальных групп
4. Нормативно-правовая база предоставления индустрии гостеприимства.
5. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
6. Сервисные услуги автосалонов
7. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
8. Специальные программы лояльности клиентов банка
9. Страховые услуги
10. Современный сервис в гостиницах, отелях
11. Рынок гостиничных услуг
12. Услуги для бизнеса (b2b)
13. Рынок транспортных услуг
14. Услуги для детей: бизнес идеи в сфере развлечений и образования
15. Полезные сервисы для стартапов
16. Организация сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
17. Организация сервиса в гостиницах Владимирского региона: проблемы и перспективы развития
18. Влияние проведения международных мероприятий на развитие Владимирского региона
19. Интерактивные способы взаимодействия с потребителями экскурсионных услуг
20. Бизнес-идеи в сфере услуг

Требования к оформлению презентации

Текст презентации (общее количество слайдов от 8) должен быть набран в текстовом редакторе MS POWER POINT.

Презентация должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Слайды должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста.

При использовании источников следует в сноске или ссылке указываться источник заимствования.

Самостоятельная работа студентов

3 семестр

1. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
2. В чем выражается «суверенитет потребителя»?
3. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.
4. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
5. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
6. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
7. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса
8. Экономическая сущность сервисной деятельности.
9. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
10. Правила эффективного сервиса.
11. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ.
12. Основные права потребителя, защищаемые государством.
13. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
14. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
15. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.
16. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
17. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
18. Культура обслуживания как показатель качества.
19. Управление качеством сервиса.

4 семестр

20. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
21. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
22. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
23. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
24. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
25. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути их разрешения.
26. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
27. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор.
28. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
29. Международный обмен услугами.
30. Особенности организации послепродажного обслуживания.
31. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
32. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
33. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
34. Типы организационных структур сервисного предприятия.
35. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
36. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
37. Воздействие культуры на поведение потребителя.

38. Организационная культура предприятия.
39. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
40. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих, демографических факторов.

Примерная тематика курсовых работ

1. Повышение эффективности управления предприятиями сферы социокультурного сервиса на основе внедрения информационных технологий (на примере конкретных предприятий по выбору студента)
2. Облачный сервис на предприятиях Владимирской области
3. Совершенствование управления предприятия сфере сервиса на примере ООО «»
4. Перспективы развития организаций/предприятий сфере сервиса (управляющей организации) на примере малых городов Владимирской области
5. Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры на примере предприятия Владимирской области
6. Повышение эффективности управления МКД на основе внедрения информационных технологий
7. Анализ современной системы управления персоналом предприятий сфере сервиса
8. Влияние реформы ЖКХ на сервисную деятельность управляющих компаний на примере Владимирской области
9. Сравнительный анализ деятельности предприятий сферы сервиса в г. Владимире (предприятия по выбору студента)
10. Брендинг услуг как способ продвижения услуг
11. Проектирование экскурсионных услуг
12. Тенденции развития рынка образовательных услуг
13. Система социальных услуг в современной России
14. Медицинские услуги как основа социальных услуг государства
15. Анализ рынка транспортных услуг города Владимира

Вопросы к зачету

1. Роль сферы сервиса в условиях современной мировой экономики.
2. Основные виды и структура деятельности
3. Виды сервисной деятельности.
4. Реабилитационный характер сервиса.
5. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности
6. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
7. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
8. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
9. Период развития «народных ремесел» и «промыслов».
10. Этапы социалистического развития сферы услуг.
11. Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки
12. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран
13. Классификация типов и видов услуг.
14. Характеристика услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги
15. Разновидности услуг и их характеристика.
16. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
17. Рынок услуг и его значение.
18. Мировой рынок услуг

19. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
20. Модель качества услуг.
21. Методика SERVQUAL
22. Метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя»
23. Методы оценки качества услуг.
24. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.
25. Порядок образования сервисной организации.
26. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.
27. Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Владимира
28. Классификация сервисных предприятий.
29. Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике.
30. Сервисный франчайзинг.

Вопросы к экзамену

1. Сервисная деятельность и ее цели.
2. Роль сферы сервиса в условиях современной мировой экономики.
3. Сервис и его виды
4. Исторические этапы развития сервисной деятельности
5. Роль семьи в удовлетворении потребностей городского населения в государствах Древнего мира и Средних веков
6. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
7. Сервисная деятельность в развивающихся странах мира
8. Сервисная деятельность в развитых странах мира
9. Особенности сервисной деятельности в России
10. Этапы социалистического развития сферы услуг
11. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
12. Характеристика материальных услуг
13. Организация обслуживания потребителей услуг
14. Этапы развития за рубежом научной организации труда
15. Этапы развития в России научной организации труда
16. Организация трудовых процессов предприятия сервиса
17. Виртуальное и реальное рыночное пространство
18. Новые виды услуг
19. Прогрессивные формы обслуживания
20. Информационный сервис
21. Организация рабочего места на предприятии сервиса
22. Инновации в сервисной деятельности
23. Инновации в гостиничной сфере
24. Классификация услуг
25. «Контактная зона обслуживания», ее назначение и функциональные особенности
26. Виды контактных зон и их характеристика
27. Пространство контактной зоны. Понятия «бэк-офис» и «фронт-офис»
28. Культура общения с клиентами
29. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в гостиничной сфере
30. Противоречия сервисной деятельности
31. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
32. Роль и место России в сфере международной торговли услугами
33. Рынок услуг Владимирской области
34. Качество и оценка качества услуг
35. Модель качества услуг
36. Эффективность сервисной деятельности

37. Профессиональное поведение и этикет на предприятиях сервиса
38. Кодекс профессиональной этики
39. Этика и этикет телефонного разговора.
40. Этикет составления деловых писем
41. Этические проблемы информационного сервиса.
42. Правила предоставления гостиничных услуг
43. Эффективность сервисной деятельности
44. Основы нормативно-правового регулирования сервисной деятельности
45. Сервисный франчайзинг.
46. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. 1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Тётушкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017.— 138 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>.— ЭБС «IPRbooks»


3. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы

1. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации - <http://www.minstroyrf.ru/>
2. Федеральное агентство по туризму РФ <https://www.russiatourism.ru/>
3. Администрация Владимирской области - <https://avo.ru/main>
4. Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) - <http://frio.ru/>


Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил

К.пер.и. Сухашева К.А. 

Рецензент

(представитель работодателя)

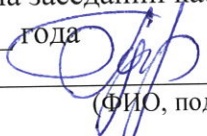
ГАУВО СОУ «Олимп», зам. директора 

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

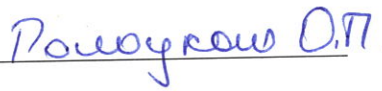
Протокол № 9 от 23.05.19 года

Заведующий кафедрой



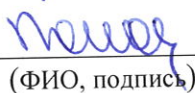
Т. С.
Тужикова А. П.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01. Сервис 

Протокол № 3 от 07.06.19 года

Председатель комиссии


(ФИО, подпись)

Пашуков А. П.