

**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

« 04 » 06 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

| Семестр | Трудоемкость<br>зач. ед./ час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма промежуточной<br>аттестации<br>(экз./зачет/зачет с оценкой) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 1       | 4 /144                         | 4               | 6                            |                             | 134          | зачет   |
| 2       | 5/180                          | 4               | 4                            |                             | 145          | КР, экзамен (27)  |
| Итого   | 9 / 324                        | 8               | 10                           |                             | 279          | Зачет, экзамен (27)   |

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Сервисная деятельность» - сформировать у студентов компетенции в области будущей профессиональной деятельности в сфере социокультурного сервиса, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять технологии реализации сервисной деятельности.

### Задачи:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности: основные понятия, история, роль и предпосылки развития сферы сервиса, обзор зарубежного и российского опыта;
- изучение теоретических и практических основ организации сервисной деятельности, современных методов и технологий реализации сервисной деятельности, повышения эффективности в сфере социокультурного сервиса;
- изучение основ профессионального поведения и этикета в сервисной деятельности, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;
- изучение основ сервисной деятельности как объекта правовых отношений;
- изучение функций и задач сервисного предприятия, производства и предоставления услуг как основы деятельности сервисных организаций, процессов управления сервисным предприятием и деятельности персонала,
- освоение правил организации процесса обслуживания потребителей услуг в сфере социокультурного сервиса в соответствии с требуемым качеством процессов оказания услуг;
- освоение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, в том числе сервисной деятельности в сфере социокультурного сервиса;
- проведения анализа современного состояния и выявления перспективных направлений совершенствования сферы сервиса.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательной части учебного плана.

### Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Сервисная деятельность» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего профессионального образования.

Также изучение дисциплины «Сервисная деятельность» базируется на освоении студентами учебных курсов: «Организация туристской индустрии», «Основы организации гостиничного и ресторанный дела».

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

| Код формируемых компетенций   | Уровень освоения компетенции                 | Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)  |
|---|--|---|
| 1   | 2  | 3   |
| <p><b>ОПК-3</b><br/>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> | <p><i>Частичное освоение компетенции</i></p> | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятие и сущность сервисной деятельности;</li> <li>• формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов;</li> <li>• жизненный цикл услуги и сервисного продукта;</li> <li>• понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания;</li> <li>• модель качества услуг;</li> <li>• методы и классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеризовать потребности в услугах и в сервисном обслуживании;</li> <li>• применять методы оценки качества услуг;</li> <li>• контролировать стандарты и безопасности обслуживания</li> <li>• планировать и осуществлять процесс оказания услуг в организациях социокультурного сервиса;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками осуществления оценки качества услуг, контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг;</li> <li>• навыками оценки эффективности сервисной деятельности;</li> <li>• навыками организации качественного обслуживания потребителей в сфере социокультурного сервиса.</li> </ul> |
| <p><b>ПКО-3</b><br/>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>                                     | <p><i>Частичное освоение компетенции</i></p> | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• процесс предоставления услуг и управления сервисным предприятием;</li> <li>• способы оптимизации и повышения качества предоставления услуг, в том числе новых и прогрессивных форм обслуживания;</li> <li>• методы и модели проектирования и анализа процесса обслуживания;</li> <li>• способы производства и потребления услуг;</li> </ul>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• понятие инновационных процессов как фактора изменения сервисной деятельности.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• анализировать процесс предоставления услуг потребителю;</li><li>• устанавливать причины создания и внедрения новых услуг;</li><li>• оптимизировать процессы предоставления услуг;</li><li>• анализировать причины неудач продвижения услуг на рынке и применять способы их устранения;</li><li>• использовать методы и модели проектирования и анализа процесса обслуживания.</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• концептуальными основами и способами организации процесса предоставления услуг потребителю;</li><li>• навыками проектирования и анализа процесса обслуживания, применяемых в деятельности организаций в сфере социокультурного сервиса.</li></ul> |
|--|--|---|

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часа

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины                        | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах) |                      |                     |            | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|---|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|------------|---|---|
|       |   |         |                 | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС        |   |   |
| 1     | Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности                     | 1       | 20              | 2  |                      |                     | 10         | 2/100%  |   |
| 2     | Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности            | 1       | 20              |  |                      |                     | 10         |   |   |
| 3     | Тема 3. История развития сервиса в России                             | 1       | 20              |  |                      |                     | 10         |   |   |
| 4     | Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах                     | 1       | 20              |  |                      |                     | 12         |   |   |
| 5     | Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах                | 1       | 20              |  |                      |                     | 8          |   | Рейтинг-контроль 1  |
| 6     | Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг     | 1       | 21              | 2  |                      |                     | 10         | 2/100%  |   |
| 7     | Тема 7. Рынок услуг   | 1       | 21              |  | 2                    |                     | 10         | 2/100%  | Рейтинг-контроль 2  |
| 8     | Тема 8. Качество и оценка качества услуг                              | 1       | 22              |  | 2                    |                     | 10         | 2/100%  |   |
| 9     | Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений          | 1       | 22              |  | 2                    |                     | 14         | 2/100%  |   |
| 10    | Тема 10. Эффективность сервисной деятельности                         | 1       | 22              |  |                      |                     | 12         |   |   |
| 11    | Тема 11. Сервисная организация  | 1       | 22              |  |                      |                     | 12         |   |   |
| 12    | Тема 12. Информационный сервис  | 1       | 22              |  |                      |                     | 16         |   | Рейтинг-контроль 3  |
|       | <b>Итого за 1 семестр</b>   |         | <b>144</b>      | <b>4</b>   | <b>6</b>             |                     | <b>134</b> | <b>6 (67%)</b>  | <b>Зачет</b>  |
| 13    | Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг                  | 2       | 19              | 2  |                      |                     | 14         | 2/100%  |   |
| 14    | Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания          | 2       | 19              |  |                      |                     | 14         |   |   |
| 15    | Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса           | 2       | 19              |  |                      |                     | 12         |   | Рейтинг-контроль 1  |
| 16    | Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности | 2       | 20              |  |                      |                     | 14         |   |   |
| 17    | Тема 17. Культура общения с клиентами                                 | 2       | 20              |  |                      |                     | 10         |   |   |
| 18    | Тема 18. Контактная зона  | 2       | 20              | 2  | 2                    |                     | 12         | 2/50%   |   |
| 19    | Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности                           | 2       | 21              |  |                      |                     | 8          |   |   |
| 20    | Тема 20. Жалобы при обслуживании                                      | 2       | 21              |  | 2                    |                     | 17         | 2/100%  | Рейтинг-  |

|                                   |   |   |            |          |           |            |               |                            |
|-----------------------------------|---|---|------------|----------|-----------|------------|---------------|----------------------------|
|                                   | клиентов  |   |            |          |           |            |               | контроль 2                 |
| 21                                | Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма                                   | 2 | 21         |          |           | 10         |               |                            |
| 22                                | Тема 22. Сервис на транспорте   | 2 | 21         |          |           | 8          |               |                            |
| 23                                | Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ  | 2 | 21         |          |           | 12         |               |                            |
| 24                                | Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг | 2 | 21         |          |           | 14         |               | Рейтинг-контроль 3         |
| <b>Всего за 2 семестр</b>         |   |   | <b>180</b> | <b>4</b> | <b>4</b>  | <b>145</b> | <b>5/63%</b>  | <b>Зачет</b>               |
| <b>Наличие в дисциплине КП/КР</b> |   |   |            | <b>+</b> |           |            |               |                            |
| <b>Итого по дисциплине</b>        |   |   | <b>180</b> | <b>8</b> | <b>10</b> | <b>279</b> | <b>8/44 %</b> | <b>Зачет, Экзамен (27)</b> |

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности

Цель сервисной деятельности. Исследования сферы сервиса. Изменения роли сервиса. 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 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 13. Организация обслуживания потребителей услуг**

Процесс обслуживания потребителя составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы процесса обслуживания. Факторы, влияющие 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 организациях социокультурного сервиса. Правила предоставления услуг населению в Российской Федерации.

### **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.

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 7. Рынок услуг**

Практическое занятие.

Анализ состояния и развития конкурентной среды на рынках услуг Владимирской области (рынок агропромышленного комплекса, рынок образовательных услуг, рынок медицинских услуг, рынок услуг в сфере культуры, рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства, рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, рынок услуг связи, рынок услуг социального обслуживания населения и др.)

### **Тема 8. Качество и оценка качества услуг**

Практическое занятие.

Анализ качества услуг, предоставляемых на предприятиях социокультурного сервиса в г. Владимире (качество исполнения заказа для производственных видов услуг по созданию или по ремонту изделий, качество обслуживания клиентов для непроизводственных видов услуг).

Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги.

## Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений

Практическое занятие.

Анализ основных нормативных и правовых документов, регулирующих сервисную деятельность в России. Лицензирование сервисной деятельности. Сертификация услуг.

## Тема 18. Контактная зона

Практическое занятие.

Организация пространства контактной зоны сервисного предприятия (предприятие определяется студентом по согласованию с преподавателем): помещение контактной зоны и его компонентами, прилегающая к предприятию сервиса территория, рекламно-художественное оформление предприятия сервиса (вывеска) с обозначением функциональной принадлежности (в табличной форме).

## Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов

Практическое занятие.

Тренинг. Работа с жалобами клиентов и рекламациями в процессе осуществления сервисной деятельности. Система управления жалобами в организации социокультурного сервиса и позитивного мышления специалистов службы сервиса. Классификация жалоб и эффективный алгоритм действий.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Сервисная деятельность» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 6, 13, 18);*
- *Анализ и разбор ситуаций (темы № 7,9);*
- *Тренинг, работа в малых группах (темы 20).*

*Другое*

- *Защита курсовой работы;*
- *Семинар-практикум (темы № 8, 18.)*

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

Текущий контроль успеваемости(рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

*1 Семестр*

**Рейтинг - контроль 1:**

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:

#### Тестирование

1. Все необходимые мероприятия, предназначенные для фактического удовлетворения существующих потребностей, составляют:
  - 1) сервисную деятельность;
  - 2) права потребителей;
  - 3) социальную сферу;
  - 4) заботу государства.
2. На рынке сервисных услуг преобладают предприятия:
  - 1) крупные предприятия государственной формы собственности;
  - 2) мелкие предприятия частной собственности;
  - 3) крупные предприятия частной формы собственности;
  - 4) мелкие предприятия государственной формы собственности.
3. Впервые права потребителя были провозглашены в:
  - 1) 1985 г.;
  - 2) 1941 г.;
  - 3) 1962 г.;
  - 4) 1970 г.
4. Какие услуги относятся к социально-культурным:
  - 1) услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
  - 2) образовательные услуги;
  - 3) услуги автосервиса;
  - 4) услуги индустрии питания.
5. Услуга — это результат:
  - 1) непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг;
  - 2) трудовой деятельности, в процессе которой создается специфическая потребительная стоимость;
  - 3) самореализации покупателя;
  - 4) нет верного ответа.
6. Назовите подсектор сферы сервиса:
  - 1) производство материальных услуг;
  - 2) производство нематериальных услуг;
  - 3) управление;
  - 4) социальное обслуживание.
7. Перечислите классификационные признаки услуг:
  - 1) стандартизированные и творческие услуги;
  - 2) коммерческие и некоммерческие услуги;
  - 3) чистые и смешанные услуги;
  - 4) все ответы верные
8. Рынок услуг — это:
  - 1) основные компоненты маркетинга;
  - 2) функции маркетинга;
  - 3) сегменты маркетинга;
  - 4) маркетинговая среда.
9. Сервисные услуги отличаются от товаров:
  - 1) неосвязаемостью;
  - 2) определенной стоимостью;
  - 3) способом доставки покупателю;

- 4) гетерогенностью.
10. Различают следующие типы услуг:
  - 1) производственные;
  - 2) профессиональные;
  - 3) распределительные;
  - 4) потребительские.
11. На какой стадии жизненного цикла услуги осуществляются активные рекламные мероприятия и пропаганда:
  - 1) стадии разработки услуги;
  - 2) стадии внедрения услуги;
  - 3) стадии роста потребления;
  - 4) стадии зрелости.
12. Стадия насыщения рынка услугой характеризуется:
  - 1) обострением процесса конкуренции;
  - 2) прекращением производства услуги и заменой ее на услугу-новинку;
  - 3) непостоянством качества услуг;
  - 4) активными маркетинговыми мероприятиями.
13. Какие характеристики присущи услугам:
  - 1) неосвязаемость;
  - 2) несохраняемость;
  - 3) недоступность;
  - 4) непостоянство качества.
14. Жизненный цикл услуги это:
  - 1) момент потребления услуги;
  - 2) время с момента выхода услуги на рынок до ухода с рынка;
  - 3) время оказания услуги;
  - 4) нет верного ответа.
15. Производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не может быть разорвано во времени. К какой характеристике услуги относиться это утверждение:
  - 1) неосвязаемость;
  - 2) непостоянство качества;
  - 3) неразрывность производства и потребления услуг;
  - 4) все ответы верные.

### **Рейтинг - контроль 3:**

1. Перечислите признаки, которые используются для классификации услуг.
2. На какие группы подразделяются услуги на основе функционального подхода?
3. Как подразделяются услуги по характеру, целевому назначению, формам предоставления и способам оплаты?
4. В чём заключается особенности комплексных и смешанных услуг?
5. Охарактеризуйте сущность теоретического понимания сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.
6. В чём состоят трудности классификации услуг и сервисной деятельности? Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран и в мировой практике?
7. Каковы важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов?
8. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
9. Каким образом влияют на развитие сервисной деятельности географический фактор и территориальное расслоение людей?
10. Как взаимосвязаны между собой демографические процессы и сервисная деятельность?
11. Какие взаимосвязи формируются в условиях рынка между субъектами государственно-правовой и сервисной деятельности?
12. Раскройте сущность и структуру социокультурного сервиса.

## 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 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.

*Самостоятельная работа предполагает:*

- 1) Изучение источников информации, подбор материалов, составление плана и развернутого плана ответа на вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение, подготовка тезисов по проблемам и перспективам развития сервисной деятельности.
- 2) Логический анализ текстов, составление структурно-логических схем, таблиц и др.
- 3) Подготовка к практическим занятиям, в том числе подготовка проблемно-концептуальных докладов по заданию преподавателя, информационно-презентационных материалов, в том числе выступление на круглых столах и семинарах.
- 4) Анализ статей по заданию преподавателя и ответы на вопросы.
- 5) Выполнение курсовой работы.
- 6) Подготовка к рейтинг-контролю, зачету, экзамену.

## Темы, вынесенные на самостоятельное изучение

### Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности

1. История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.
2. Дифференциация занятий и социальных ролей первобытной культуре и архаических сообществах. Характеристика сообществ доисторического времени.
3. Зарождение простейших форм хозяйственной практики, зачатков разделения труда, дифференциации разных занятий, статусных положений и социальных ролей.
4. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
5. Осваивание принципиально новых видов деятельности: переход от кочевого к оседлому образу жизни, создание гончарного круга, освоение выплавки металлов, разработка письменности.
6. Особенности древних сообществ: формирование государственно-правовых форм организации регулирования общественной практики. Развитие частной собственности.
7. Зарождение простейших элементов товарно-рыночных отношений. Формирование крупных сфер хозяйства: сельского хозяйства, торговли, ремесленного производства.
8. 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).
9. Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей.
10. Период эволюционирования занятий, связанных с ремеслом (скульпторы, писцы, строители, учителя). Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира.
11. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг – потребители».
12. Активизация новых факторов общественного развития – промышленного производства, техники и науки.
13. Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей на развитие сервиса

### Тема 3. История развития сервиса в России

1. История развития сервиса в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
2. 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).
3. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Влияние дворянского сословия на развитие отечественного сервиса.
4. Период развития «народных ремесел» и «промыслов». Архаические методы торговли: ярмарочная, карнавальная. Формирование сбытовых объединений промышленников, товаропроизводителей, изготовителей продуктов повседневного спроса.
5. Организация массовых видов услуг (железнодорожное строительство, паровозостроение, самолетостроение и т.д.).
6. Период распространения капиталистических ассоциаций.
7. Эмансипация инновационной русской технической мысли на рубеже XIX-XX вв. Процессы развития отраслей индустриального производства.

8. Роль банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
9. 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**

1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
2. Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки – лидеров в мировом развитии сферы услуг.
3. США - флагман в создании индустрии обслуживания и освоении новых видов сервиса.
4. 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**

1. Развивающиеся страны Азии, Африки и Латинской Америки.
2. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран
3. 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.
4. Роль психологических и духовных стереотипов общественного сознания «незападных» стран в сервисной деятельности
5. Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах.

#### **Тема 10. Эффективность сервисной деятельности**

1. Эффект и эффективность. Эффективность как удовлетворение потребности и экономичности функционирования предприятия. Виды эффективности. Характеристика эффективности.
2. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка. Внешняя эффективность. Внутренняя эффективность.
3. 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.
4. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.
5. Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Владимира

#### **Тема 11. Сервисная организация**

1. 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.
2. Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике. Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве. Сервисный франчайзинг.

3. Воздействие зарубежных фирм на инновационные отечественные процессы, их особенности и последствия.
4. Понятие «сетевого маркетинга». Разрушительные последствия компаний типа «пирамид».
5. Организационная структура сервисных организаций и предприятий.

#### **Тема 12. Информационный сервис**

1. Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса
2. 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.
3. Роль информационных систем в сфере сервиса. Задачи по внедрению информационных технологий в сферу сервиса. Информационные технологии сервисной деятельности в социокультурном сервисе. Облачный сервис.
4. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг. Достоинства автоматизированной системы индивидуального пользователя в сфере туризма и сервиса.

#### *2 Семестр*

#### **Рейтинг - контроль 1:**

1. Дайте определение понятия «контактная зона обслуживания». Покажите, в чем ее назначение и каковы функциональные особенности?
2. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
3. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
4. В чем сущность содержания контакта?
5. Какова роль общения в построении процесса продажи?
6. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
7. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
8. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?
9. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?
10. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.
11. Каковы принципы эффективного решения конфликтных ситуаций?

#### **Рейтинг - контроль 2: Подготовка доклада**

#### **Требования к оформлению доклада**

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

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

Страницы должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные ссылки внутри текста. При использовании источников следует в ссылке указываться источник заимствования. Список использованной литературы обязателен.

### Примерная тематика

1. Интернет-сервисы в сервисной деятельности
2. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
3. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы
4. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности
5. Корпоративная культура в сервисной деятельности
6. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия сервиса
7. Сервис как социальный феномен
8. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
9. Измерение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
10. Сервисная деятельность как часть современной культуры.
11. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
12. Специальные программы лояльности клиентов
13. Бизнес-инкубаторы как механизм развития малого бизнеса России
14. Облачный сервис на предприятиях Владимирской области
15. Брендинг услуг как способ продвижения услуг
16. Тенденции развития рынка образовательных услуг
17. Система социальных услуг в современной России
18. Особенности организации контактной зоны предприятий сервиса.
19. Психологические аспекты процесса обслуживания.
20. Специфика обслуживания разных социальных групп
21. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
22. Сервисные услуги автосалонов
23. Страховые услуги
24. Современный сервис в гостиницах, отелях
25. Рынок услуг Владимирской области
26. Услуги для бизнеса (b2b)
27. Рынок транспортных услуг
28. Услуги для детей: бизнес идеи в сфере развлечений и образования
29. Полезные сервисы для стартапов
30. Организация сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
31. Влияние проведения международных мероприятий на развитие Владимирского региона.
32. Бизнес-идеи в сфере услуг.
33. ГИС ЖКХ: сервисы для потребителей

### Рейтинг - контроль 3: контрольная работа

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 обслуживания 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 низкотехнологических 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 культуре сервиса?
23. Что включается в общие правила служебной культуры?
24. Назовите основные правила телефонного этикета
25. Что включает в себя памятка по культуре обслуживания?

*Итоговая аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.*

#### **Вопросы к экзамену**

1. Сервисная деятельность и ее цели.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей
3. Роль сферы сервиса в условиях современной мировой экономики.
4. Сервис и его виды
5. Исторические этапы развития сервисной деятельности
6. Роль семьи в удовлетворении потребностей городского населения в государствах Древнего мира и Средних веков
7. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
8. Сервисная деятельность в развивающихся странах мира
9. Сервисная деятельность в развитых странах мира
10. Особенности сервисной деятельности в России
11. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным
12. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
13. Характеристика материальных услуг
14. Организация обслуживания потребителей услуг
15. Этапы развития за рубежом научной организации труда
16. Этапы развития в России научной организации труда
17. Организация трудовых процессов на предприятиях сервиса
18. Виртуальное и реальное рыночное пространство
19. Новые виды услуг
20. Прогрессивные формы обслуживания
21. Информационный сервис
22. Организация рабочего места на предприятии сервиса
23. Инновации в сервисной деятельности
24. Инновации в сфере социокультурного сервиса



25. Классификация типов и видов услуг
26. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика.
27. Сервисная организация, её основные характеристики.
28. Производство и предоставление услуг как основа деятельности сервисных организаций.
29. Воздействие зарубежных фирм на инновационные отечественные процессы, их особенности и последствия.
30. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
31. «Контактная зона обслуживания», ее назначение и функциональные особенности
32. Виды контактных зон и их характеристика
33. Пространство контактной зоны. Понятия «бэк-офис» и «фронт-офис»
34. Культура общения с клиентами
35. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в в сфере социокультурного сервиса
36. Противоречия сервисной деятельности
37. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
38. Роль и место России в сфере международной торговли услугами
39. Рынок услуг Владимирской области
40. Качество и оценка качества услуг
41. Модель качества услуг
42. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.
43. Профессиональное поведение и этикет на предприятиях сервиса
44. Кодекс профессиональной этики
45. Этика и этикет телефонного разговора.
46. Этикет составления деловых писем
47. Этические проблемы информационного сервиса.
48. Основы нормативно-правового регулирования сервисной деятельности
49. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
50. Сервисный франчайзинг.
51. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними
52. Информационный сервис и интернет-экономика.
53. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.
54. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг.
55. Принципы организации обслуживания потребителя.
56. 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.
57. Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.
58. Услуги индустрии развлечения и спорта
59. Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях
60. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности
61. Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей.
62. Безопасность и качество транспортных услуг.
63. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.
64. Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

65. Понятие и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение**

#### **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.

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.

#### **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 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 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.

### **Примерная тематика курсовых работ**

1. Анализ сервисной деятельности на предприятии социокультурного сервиса (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
2. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
3. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
4. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
5. Перспективы развития сервисной организации на примере Владимирской области
6. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
7. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности
8. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
9. Повышение эффективности управления предприятиями сферы социокультурного сервиса на основе внедрения информационных технологий
10. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
11. Организация сервиса в гостиницах Владимирского региона: проблемы и перспективы развития.
12. Интерактивные способы взаимодействия с потребителями экскурсионных услуг.
13. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
14. Инновации в социокультурном сервисе
15. Специальные программы лояльности клиентов на предприятиях социокультурного сервиса

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Книгообеспеченность**

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство   | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ   |   |
|---|-------------|---|---|
|   |             | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ   |
| 1   | 2           | 3   | 4   |
| <b>Основная литература</b>  |             |   |   |
| 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.— | 2019        |   | <a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a> .— 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.—       | 2018        |   | <a href="http://www.iprbookshop.ru/85647.html">http://www.iprbookshop.ru/85647.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |
| <b>Дополнительная литература</b>  |             |   |   |
| 3. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное   | 2019        |   | <a href="http://www.iprbookshop.ru/83130.html">http://www.iprbookshop.ru/83130.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |

|  |      |  |   |
|--|------|--|---|
| пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.  |      |  |   |
| 4. Дорман, В. Н. Менеджмент в туризме и сервисе. Ресурсы коммерческой организации: учебное пособие для академического бакалавриата / В. Н. Дорман ; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Екатеринбург : Изд-во Урал. | 2019 |  | <a href="https://biblionline.ru/bcode/432216">https://biblionline.ru/bcode/432216</a>                     |
| 5. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с.   | 2019 |  | <a href="http://www.iprbookshop.ru/85432.html">http://www.iprbookshop.ru/85432.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |
| 6. Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 144 с.   | 2019 |  | <a href="http://www.iprbookshop.ru/83145.html">http://www.iprbookshop.ru/83145.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |
| 7. Гирфанова Л.Р. Инновационная и патентная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Гирфанова Л.Р.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 96 с.   | 2019 |  | <a href="http://www.iprbookshop.ru/83266.html">http://www.iprbookshop.ru/83266.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |
| 8. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.   | 2018 |  | <a href="http://www.iprbookshop.ru/72356.html">http://www.iprbookshop.ru/72356.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |
| 9. Иванов А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ [Электронный ресурс]/ Иванов А.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблшер, 2016.— 200 с.—  | 2016 |  | <a href="http://www.iprbookshop.ru/41360.html">http://www.iprbookshop.ru/41360.html</a> .— ЭБС «IPRbooks» |

## 7.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru> (дата обращения: 08.06.2016). 3.
2. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>
3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://rjm.spbu.ru/>
4. Научный журнал "СЕРВИС PLUS" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://philosoph.ru/>
5. Журнал о клиентском опыте «Территория клиента» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://tkjournal.ru/>

## 7.3. Интернет ресурсы

1. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>: (Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 г. N 132-ФЗ, Закон Рос-

сийской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) "О защите прав потребителей", Федеральный закон от 05.02.2018 N 16-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Федеральный Закон "О транспортной безопасности" от 09.02.2007 г. N 16-ФЗ, 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 6 мая 2011 г. N 354 О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (с изменениями на 9 сентября 2017 года), ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг, ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг, ГОСТ Р 54599 – 2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха, ГОСТ Р 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения, ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг).

2. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>

3. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации - <http://www.minstroyrf.ru/>

4. Федеральное агентство по туризму РФ <https://www.russiatourism.ru/>

5. Администрация Владимирской области - <https://avo.ru/main>

6. Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) - <http://frio.ru/>

7. <http://www.iprbookshop.ru/> - электронная библиотечная система IPRbooks

8. Научный журнал «Сервис plus» - <http://philosoph.ru/>

9. ГИС- ЖКХ - <https://gis-zkh.ru/>

10. Интернет журнал «Hotelier.PRO» - <https://hotelier.pro>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы:* аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочую программу составил к. пер. наук, Суханов В.А. В.А.

Рецензент

(представитель работодателя) САУВО СОУ, Олешко зам. директора Светлана Юр.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Т.С.  
Протокол № 9 от 23.05.19 года  
Заведующий кафедрой Турсова Л.Ф.  
(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 Мельник Валентина В.П.  
(ФИО, подпись)