

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 – 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки – «Технология и организация туристской деятельности»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экс./зачет/зачет с оценкой)
3	3 /108	18	36	-	54	зачет
4	4/144	18	36	-	45	Экзамен (45)
Итого	7 / 252	36	72	-	99	Зачет, экзамен (45)

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** - формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере туристской индустрии, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей.

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

- 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 и повышения ее эффективности;
- 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 с учетом их запросов, основанных на клиентоориентированных технологиях;
  - освоение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, в том числе сервисной деятельности в сфере туристской индустрии;
- проведения анализа современного состояния и выявления перспективных направлений совершенствования сферы сервиса.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина «Сервисная деятельность»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

**Пререквизиты дисциплины:** «Деловые коммуникации и культура речи», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Экономика организации», «Правовые основы профессиональной деятельности».

### 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>(ПКО-4) Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятие и сущность сервисной деятельности;</li> <li>• формы и методы обслуживания, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания;</li> <li>• жизненный цикл услуги и сервисного продукта;</li> <li>• понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания;</li> <li>• методы и классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг</li> <li>• функции и задачи сервисного предприятия;</li> <li>• сущность и структуру процесса оказания услуги;</li> <li>• новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания;</li> <li>• понятие инновационных процессов как фактора изменения сервисной деятельности;</li> <li>• понятие концепции услуги;</li> <li>• особенности внедрения новых технологий предоставления услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеризовать потребности в услугах и в обслуживании потребителей с учетом их запросов;</li> <li>• применять клиентоориентированные технологии в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>• применять методы оценки качества услуг;</li> <li>• контролировать стандарты и безопасности обслуживания</li> <li>• планировать и осуществлять процесс оказания услуг в организациях сферы туризма;</li> <li>• использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их недовольства и жалоб;</li> <li>• применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности</li> </ul>



		<p>потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса на предприятиях и организациях сферы туризма.</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>• концептуальными основами и способами организации процесса предоставления услуг потребителю на основе нормативно-правовых актов;</li> <li>• навыками организации качественного обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, а также современных информационных и коммуникационных в сфере туризма.</li> </ul>
--	--	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (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	3	1	2	2		4	2/50%	
2	Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	3	2-3	2	4		4	4/67%	
3	Тема 3. История развития сервиса в России	3	4	2	4		4	4/67%	
4	Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах	3	5		2		6	2/100%	Рейтинг-контроль 1
5	Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах	3	6		2		4	2/100%	
6	Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	3	7-8	2	4		4	4/67%	
7	Тема 7. Рынок услуг	3	9-10	2	4		4	4/67%	
8	Тема 8. Качество и оценка качества услуг	3	11-12	2	4		6	4/67%	Рейтинг-контроль 2
9	Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений	3	13-14	2	4		4	4/67%	

10	Тема 10. Эффективность сервисной деятельности	3	15	2	2	4	2/50%	
11	Тема 11. Сервисная организация	3	16		2	4	2/100%	
12	Тема 12. Информационный сервис	3	17-18	2	4	6	2/33%	Рейтинг-контроль 3
	<b>Всего за 3 семестр</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>36 (67%)</b>	<b>Зачет</b>
13	Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг	4	1-2	2	4	4	4/67%	
14	Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	4	3-4	2	4	4	4/67%	
15	Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса	4	5-6	2	4	8	4/67%	Рейтинг-контроль 1
16	Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности	4	7-8	2	2	2	2/50%	
17	Тема 17. Культура общения с клиентами	4	8		2	2	2/100%	
18	Тема 18. Контактная зона	4	9-10	2	4	3	4/67%	
19	Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности	4	11		2	2	2/100%	
20	Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов	4	11		2	2	2/100%	
21	Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма	4	12-13	2	4	6	4/67%	Рейтинг-контроль 2
22	Тема 22. Сервис на транспорте	4	14-15	2	2	2	2/50%	
23	Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ	4	15-16	2	2	2	4/100%	
24	Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	4	17-18	2	4	8	2/33%	Рейтинг-контроль 3
	<b>Всего за 4 семестр:</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>36 (67%)</b>	<b>Экзамен (45)</b>
	<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>				-			
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>36</b>	<b>72</b>	<b>99</b>	<b>72 (67%)</b>	<b>Зачет, Экзамен (45)</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 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 безличные 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, определяющие 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". 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 социокультурном сервисе. Облачный сервис.

Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг. Достоинства автоматизированной системы индивидуального пользователя в сфере туризма и сервиса.

### **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 сферы туризма и сервиса. Правила предоставления услуг населению в Российской Федерации.

### **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 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 – синергическое сотрудничество – обоюдный выигрыш). Управление конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.

#### **Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов**

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.

### **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

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

Практическое занятие.

Анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека (в форме таблицы).

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

Практическое занятие.

Анализ структурных изменений в сфере услуг. Влияние социально-культурных изменений в обществе на систему показателей, отвечающей современным ценностям, запросам и предпочтениям потребителей. Способы и методы исследования сервиса, используемых в условиях социально-культурных трансформаций в России, как социальной системы индивидуального обслуживания с точки зрения науки о сервисе – сервисологии.

#### **Тема 3. История развития сервиса в России**

Практическое занятие.

Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России.

#### **Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах**

Практическое занятие.

Круглый стол. Анализ и специфика организации сервисной деятельности в развитых странах (выбор страны осуществляется студентом самостоятельно)

#### **Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах**

Практическое занятие.

Круглый стол. Анализ и специфика организации сервисной деятельности в развивающихся странах (выбор страны осуществляется студентом самостоятельно)

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

Практическое занятие.

Анализ жизненного цикла услуг, оказываемых предприятием сервиса в г. Владимире. Изучение и анализ объектов классификации (услуг) в ОКПД 2 (иерархический метод классификации, последовательный метод, области применения, структура классификатора, детализация услуг на национальном уровне).



## **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 в туристских организациях 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 10. Эффективность сервисной деятельности**

Практическое занятие.

Анализ и составление таблицы показателей конкурентоспособности сервисной организации и их характеристик: качество сервиса, время исполнения сервиса, доступное количество предоставляемого сервиса, доступность сервиса, информационная доступность сервиса, мощность сервиса, рентабельность сервиса, инновационная гибкость сервиса и др.

## **Тема 11. Сервисная организация**

Практическое занятие.

Анализ франчайзинга как формы организации малого бизнеса в сервисной деятельности: преимущества и недостатки (в форме таблицы).

## **Тема 12. Информационный сервис**

Практическое занятие.

Развитие сферы услуг в условиях цифровизации экономики.

Обзор CRM-систем (управление взаимоотношениями с клиентами) на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

Автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами в компаниях малого бизнеса.

## **Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг**

Практическое занятие.

Анализ структуры и состава услуг с точки зрения потребителя, анализ моделей обслуживания и оценки удовлетворенности, формирование показателей и критериев качества, ценности и конкурентоспособности услуг.

## **Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания**

Практическое занятие.

Анализ и характеристика новых видов услуг и форм обслуживания, на предприятиях туристской индустрии в городе Владимире (выбор конкретного предприятия в сфере туризма, характеристика данного предприятия или организации, описание новых видов услуг, описание способов, методов, мер, созданных для привлечения клиентов к использованию новых видов услуг).

## **Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса**

Практическое занятие.

Анализ организации рабочего места на предприятиях сервиса (предприятие сервиса и выбор рабочего места определяется студентом по согласованию с преподавателем) с учетом антропометрических, физиологических и психофизиологических данных сотрудника: пространственная компоновка рабочего места, размерные характеристики рабочего места, взаимное расположение рабочих мест, размещение технологического и организационного оснащения рабочего места и т.д.

## **Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности**

Практическое занятие.

Составление «памятки» профессионального поведения, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

## **Тема 17. Культура общения с клиентами**

Практическое занятие.

Анализ процесса взаимодействия с клиентами и его особенности: мотив взаимодействия и степень его важности, структура отношений с представителями общественных групп и межличностных отношений; общение с учетом индивидуальных запросов и эмоционального состояния потребителя; регулярность, периодичность взаимодействия как создание персонифицированной среды; эстетические элементы окружающего пространства и этические нормы и правила; результат взаимодействия - функциональное назначение услуги, или полезность, которая оценивается объективными и субъективными категориями (удовлетворенность/неудовлетворенность потребителя).

Составление таблицы «Элементы культуры сервисного взаимодействия и их содержание».

## **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 19. Конфликты в сервисной деятельности**

Практическое занятие.

Тренинг для развития навыков эффективного решения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности «Конфликты в процессе оказания услуг: пути их разрешения в сервисной деятельности».



Описание конфликтной ситуации на сервисном предприятии, указание роли в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия), причина конфликта, исход конфликта, предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций.

#### **Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов**

Практическое занятие.

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

#### **Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма**

Практическое занятие.

Анализ комплекса туристских услуг. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме и их потребители.

Анализ ГОСТа Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.

#### **Тема 22. Сервис на транспорте**

Практическое занятие.

Анализ рынка транспортных услуг Владимирского региона.

Выбор современных методов и определение перспективы позиционирования сервисной услуги на транспорте.

Анализ ГОСТа Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения.

#### **Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ**

Практическое занятие.

Оценка качества предоставления услуг управляющей компанией ЖКХ в городе Владимире (по выбору студента).

Изучение региональной трехуровневой системы контроля в жилищной сфере: государственный жилищный надзор, муниципальный жилищный контроль и общественный контроль.

Изучение деятельности региональной некоммерческой организации «ЖКХ-КОНТРОЛЬ».

#### **Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг**

Практическое занятие.

Анализ государственной программы Владимирской области "Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг во Владимирской области, на 2014 - 2021 годы".

### **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 № 1-3, 6-10, 12-16, 18, 21-24);
- Групповая дискуссия (темы № 11, 13)
- Анализ ситуаций (темы № 7, 9);
- Разбор конкретных ситуаций (тема № 16, 17)

Другое:

- Семинар в формате круглого стола (темы № 4, 5)
- Семинар-практикум (1-3, 6, 8, 10, 14-15, 18, 21-24)
- Тренинг, работа в малых группах (темы 19-20)
- Защита индивидуальных заданий (темы № 12).

## **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.

### **3 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 месяца.
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) неосязаемость;
- 2) непостоянство качества;
- 3) неразрывность производства и потребления услуг;
- 4) все ответы верные.

### Задание № 1.

Проведите классификацию предприятий сферы сервиса, оказывающие услуги населению в городе Владимир.

### 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 3 до 6 стр., шрифт Times New Roman, кегль (размер букв) – 14; междустрочный 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.

### 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. Франчайзинг в туризме.

### **Вопросы самостоятельной работы студентов**

1. Потребности как источник активности личности.
2. Формирование потребностей в условиях общества массового потребления.
3. Потребность человека в общении: реальные и виртуальные формы реализации.
4. Социальные сети как средство установления и поддержания социальных связей: понятие, развитие, проблемы.
5. Роль социальных сетей в удовлетворении потребностей человека в самовыражении.
6. Разновидности потребностей и их отличительные черты.
7. Характеристика базовых потребностей и их места в разные периоды жизнедеятельности человека.
8. Формирование и развитие потребности в новых информационных технологиях
9. Формирование потребностей в условиях общества массового потребления, экономические возможности их удовлетворения.
10. Контактная зона сервисной организации, ее виды и составляющие (на примере какого-либо сервисного предприятия).
11. Материализация процесса обслуживания и ее роль в обеспечении конкурентоспособности сервисной организации.
12. Практическое использование методов и моделей проектирования и анализа процесса обслуживания.
13. Формирование звена «производители услуг –потребители»
14. Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей на развитие сервиса
15. Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах
16. Диверсификация сервисной деятельности
17. Виртуальное рыночное пространство.
18. Метод критических случаев
19. Метод Капо
20. Понятие «сетевого маркетинга»
21. Облачный сервис.

### **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 сферы туризма (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
3. Интернет-сервисы в сервисной деятельности
4. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
5. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
6. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы
7. Брендирование как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
8. Инновации в социокультурном сервисе
9. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности
10. Корпоративная культура в сервисной деятельности
11. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
12. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия сервиса
13. Сервис как социальный феномен
14. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
15. Измерение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
16. Сервисная деятельность как часть современной культуры.
17. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
18. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
19. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности
20. Специальные программы лояльности клиентов
21. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
22. Бизнес-инкубаторы как механизм развития малого бизнеса России
23. Повышение эффективности управления предприятиями сферы туризма и сервиса на основе внедрения информационных технологий
24. Облачный сервис на предприятиях Владимирской области
25. Брендирование услуг как способ продвижения услуг
26. Тенденции развития рынка образовательных услуг
27. Система социальных услуг в современной России

### **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.

### **Рейтинг - контроль 2: 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 техноемких 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?

### **Рейтинг - контроль 3: защита презентаций**

#### **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. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
5. Сервисные услуги автосалонов
6. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
7. Специальные программы лояльности клиентов банка
8. Страховые услуги
9. Современный сервис в гостиницах, отелях
10. Рынок услуг
11. Услуги для бизнеса (b2b)
12. Рынок транспортных услуг
13. Услуги для детей: бизнес идеи в сфере развлечений и образования
14. Полезные сервисы для стартапов
15. Организация сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.

16. Организация сервиса в гостиницах Владимирского региона: проблемы и перспективы развития.
17. Влияние проведения международных мероприятий на развитие Владимирского региона.
18. Интерактивные способы взаимодействия с потребителями экскурсионных услуг.
19. Бизнес-идеи в сфере услуг.
20. ГИС ЖКХ: сервисы для потребителей.

### **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 указывать источник заимствования.

### **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 туризма и 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
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.

### **Вопросы самостоятельной работы студентов**

1. Целесообразность использования традиционного и широкого подходов к оценке эффективности различных видов сервисной деятельности.

2. Клиентоориентированность: роль и значение в повышении эффективности сервисной организации.
  3. Современная экономика как клиентоориентированная экономика.
  4. Основные подходы к оценке эффективности и практика их использования в сервисной деятельности.
  5. Новая философия дизайна «услуг».
  6. Причины неудач продвижения услуг на рынке и способы их устранения
  7. Ключевые факторы имиджа
  8. Этика и этикет телефонного разговора
  9. Этикет составления деловых писем
  10. Общение и взаимодействие с клиентами в контактной зоне
  11. Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.
  12. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.
  13. Услуги индустрии развлечения и спорта
  14. Сервисное обслуживание деловых мероприятий
  15. Сервисное обслуживание деловых мероприятий
  16. Сервисное обслуживание конгрессно-выставочной деятельности.
- 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
Основная литература			
1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.—	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a>
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>
Дополнительная литература			
3. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное 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.	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83130.html">http://www.iprbookshop.ru/83130.html</a>
4. Дорман, В. Н. Менеджмент в туризме и сервисе. Ресурсы коммерческой организации: учебное пособие для академического	2019		<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432216">https://bibli-online.ru/bcode/432216</a>



бакалавриата / В. Н. Дорман ; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Екатеринбург : Изд-во Урал.			
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>
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>
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>
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>
9. Иванов А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ [Электронный ресурс]/ Иванов А.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 200 с.—	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/41360.html">http://www.iprbookshop.ru/41360.html</a>
10. Системы массового обслуживания [Электронный ресурс]: методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность»/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 24 с.—	2012		<a href="http://www.iprbookshop.ru/17695.html">http://www.iprbookshop.ru/17695.html</a>

## 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/>

1. Электронная библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru>
2. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации - <http://www.minstroyrf.ru>
3. Федеральное агентство по туризму РФ <https://www.russiatourism.ru>
4. Администрация Владимирской области - <https://avo.ru/main>
5. Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) - <http://frio.ru/>
6. ГИС - ЖКХ - <https://gis-zkh.ru/>
7. 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 типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы (читальный зал библиотеки)*. Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием: 305-5, 103-5, 304-5.

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



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/>

1. Электронная библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru>

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

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

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

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

6. ГИС - ЖКХ - <https://gis-zkh.ru/>

7. 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 типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы (читальный зал библиотеки)*. Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием: 305-5, 103-5, 304-5.

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

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис  
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил кандидат педагогических наук, Суханова К.А.

Рецензент (представитель работодателя)



Е.В. ген. директор ООО "Юриксис" "Мост" место работы, должность, ФИО, подпись

Тис

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры. Протокол № 9 от 23.05.19 года. Заведующий кафедрой

Гуляева А.Г. (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

Пасюкова О.П. (ФИО, подпись)

Подпись