

**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

« 7 » июля 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ акад. час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
2	3 /108	4	4	-	100	зачет
3	4/144	4	4	-	109	Экзамен (27)
Итого	7 / 252	8	8	-	209	Зачет, Экзамен (27)

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины «Сервисная деятельность»** является сформировать у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в гостиничной сфере, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять технологии реализации сервисной деятельности, является формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности.

**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, повышения эффективности в гостиничной сфере;
- 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 соответствии с корпоративными стандартами и регламентами процессов обслуживания, отраслевыми стандартами сервиса;
- освоение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, в том числе сервисной деятельности в сфере сервиса;
- проведения анализа современного состояния и выявления перспективных направлений совершенствования сферы сервиса.

**Целью дисциплины «Сервисная деятельность»**

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

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

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

### Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Сервисная деятельность» базируется на освоении студентами учебного курса «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства», в частности применения теоретических знаний психологии для организации сервисной деятельности на предприятиях гостиничной, «Менеджмент в организациях сферы гостеприимства», «Экономика организации».

### 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
<i>ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</i>	Частичное освоение компетенции	<b>Знать:</b> <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 корпоративных стандартов и регламентов;</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 в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• характеризовать потребности в услугах и в сервисном обслуживании с учетом корпоративных стандартов и регламентов;</li><li>• применять методы оценки качества услуг, предоставляемых на предприятиях гостиничной индустрии;</li><li>• контролировать стандарты и безопасности обслуживания;</li><li>• планировать и осуществлять процесс оказания услуг в гостиницах;</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками осуществления оценки качества услуг, контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг на предприятиях гостиничной индустрии;</li><li>• навыками оценки эффективности сервисной де-</li></ul>

		<p>тельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками организации качественного обслуживания потребителей в гостиничной сфере.</li> </ul>
<p><i>ДПК-2 Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• функции и задачи предприятий гостиничной индустрии;</li> <li>• - понятие контактной зоны, профессиональную этику и этикет, эстетику обслуживания, основы конфликтологии;</li> <li>• современные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения услуг;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оказывать помощь потребителю в компетентном выборе гостиницы и другого средства размещения;</li> <li>• использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их недовольствия и жалоб;</li> <li>• применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;</li> <li>• применять профессиональные знания в сфере организации обслуживания, работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности с целью повышения конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• приемами делового этикета, культуры речи, служебных отношений в процессе взаимодействия с клиентами и сотрудниками предприятий гостиничной индустрии;</li> <li>• навыками продвижения услуг, организации и проведения переговоров;</li> <li>• навыками обслуживания и обеспечения стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг</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	2	19	2	-		8	Рейтинг-контроль №1	
2	Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	2		-	-		8		
3	Тема 3. История развития сервиса в России	2		-	-		6		
4	Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах	2		-	-		6		
5	Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах	2		-	-		8		
6	Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	2	20	2	-		10	Рейтинг-контроль №2	
7	Тема 7. Рынок услуг	2	21	-	2		10	2/100%	
8	Тема 8. Качество и оценка качества услуг	2	21	-	2		10	2/100%	
9	Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений	2		-	-		10		
10	Тема 10. Эффективность сервисной деятельности	2		-	-		6		
11	Тема 11. Сервисная организация	2		-	-		8		
12	Тема 12. Информационный сервис	2		-	-		10		
	<b>Итого за семестр</b>			<b>4</b>	<b>4</b>		<b>100</b>	<b>4/50%</b>	<b>Зачет</b>
13	Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг	3	20	2	-		8	Рейтинг-контроль №1	
14	Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	3		-	-		8		
15	Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса	3		-	-		10		
16	Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности	3		-	-		12		

17	Тема 17. Культура общения с клиентами	3		-	-		8		
18	Тема 18. Контактная зона	3	21	2	2		7	2/50%	Рейтинг-контроль №2
19	Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности	3		-	-		8		
20	Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов	3	22	-	2		8	2/100%	Рейтинг-контроль №3
21	Тема 21. Сервисная деятельность в гостиничной индустрии	3		-	-		14		
22	Тема 22. Сервис на транспорте	3		-	-		8		
23	Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ	3		-	-		8		
24	Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	3		-	-		10		
<b>Всего за 4 семестр:</b>				<b>4</b>	<b>4</b>		<b>109</b>	<b>4/50%</b>	<b>Экзамен (27)</b>
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>				-	-	-	-	-	-
<b>Итого по дисциплине</b>				<b>8</b>	<b>8</b>		<b>209</b>	<b>8/50%</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 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 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 гостиничной индустрии. 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/лабораторных 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 хозяй-

ства, 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 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 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 организациях 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);*
- *Семинар-практикум (8, 18)*
- *Тренинг, работа в малых группах (темы 20)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *устный опрос;*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические задания, включая анализ текстов, анализ статей.*



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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **2 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 потребительская 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 особенности сервиса в гостиничной индустрии.

### **3 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

#### **Примерная тематика докладов**

*(может быть расширена с учетом интересов студентов)*

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
2. Культура сервисной деятельности в гостинице (на примере конкретной гостиницы по выбору студента)
3. Интернет-сервисы в гостиничной индустрии
4. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
5. Анимационный сервис в гостиничной сфере
6. Корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность
8. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы
9. Брендинг как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
10. Прогрессивные формы обслуживания в гостиничной сфере
11. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности
12. Корпоративная культура в сервисной деятельности
13. Состояние и перспективы развития российского гостиничного хозяйства
14. Организация сервиса при продажах гостиничного продукта
15. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
16. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия
17. Совершенствование сервиса на предприятиях гостиничного бизнеса
18. Сервис как социальный феномен
19. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
20. Измерение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
21. Сервисная деятельность как часть современной культуры.
22. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
23. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
24. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности

25. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.
26. Сервис в гостиницах, отелях: индивидуальное обслуживание
27. Сервис и основные формы человеческой деятельности.
28. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
29. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.
30. Специальные программы лояльности клиентов
31. Государственная политика в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг
32. Стандарты оказания услуг

### **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 № 3: контрольная работа**

1. Назовите принципы организации обслуживания потребителей и комплекс мероприятий, направленных на реализацию этих принципов.
2. Перечислите факторы, влияющие на работу с потребителем
3. Дайте определение НОТ
4. Перечислите задачи НОТ
5. Перечислите функции НОТ
6. Что включает организация трудовых процессов?
7. Какие этапы НОТ выделяют в России
8. С какими известными исследователями, промышленниками связано развитие школы научного управления?
9. Что включает организация трудовых процессов?
10. Кто из исследователей проблем организационного поведения и управления в производственных организациях внес огромный вклад в развитии школы «человеческих отношений»?
11. Какие услуги демонстрируют высокий уровень инноваций?
12. Назовите страну, занимающее 1 место в мире по инновационности
13. Какое место занимает России в рейтинге стран по инновациям в мире?
14. Назовите факторы успешности сервисных инноваций
15. Перечислите какие с вашей точки зрения направления услуг, пользуются завидным спросом в последние 2-3 года
16. Какие формы обслуживания относятся к прогрессивным?
17. Дайте определение "гостиничным услугам"

18. Какую информацию исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы?

19. Что такое "бронирование"?

20. Какое максимальное количество номеров должна иметь гостиница, относящаяся к категории «малое средство размещения»?

21. Назовите условия гарантированного и негарантированного бронирования?

22. Какие виды услуг исполнитель гостиничных услуг обязан без дополнительной оплаты по просьбе потребителя?

23. В чем заключается сущность профессиональной этики работников обслуживания?

24. Какие требования профессиональной этики предъявляются работникам обслуживания?

25. В чем заключается понятие этической культуре сервиса?

26. Что включается в общие правила служебной культуры?

27. Назовите основные правила телефонного этикета

28. Что включает в себя памятка по культуре обслуживания в гостиницах?

Выполнение индивидуальных заданий.

### **Задание № 1.**

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника гостиничной индустрии.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Что должно включать в себя профессиональное поведение работника сферы сервиса?

2. Особенности профессионального поведения специалиста гостиничной сферы.

3. Что такое культура общения?

4. Что такое любезность?

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

### **Вопросы к зачету (2 семестр)**

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.

#### **Вопросы к экзамену (3 семестр)**

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 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 сфере
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. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
49. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.
50. Гостиницы как средство размещения и предоставляемые в них гостиничные услуги.
51. Классификация гостиниц.
52. Виды бронирования: гарантированное и негарантированное бронирование.
53. Основы нормативно-правового регулирования сервисной деятельности
54. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
55. Сервисный франчайзинг.
56. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними
57. Информационный сервис и интернет-экономика.
58. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.
59. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг.
60. Принципы организации обслуживания потребителя.
61. 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.

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

63. Услуги индустрии развлечения и спорта

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

65. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности

66. Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей.

67. Безопасность и качество транспортных услуг.

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

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

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

#### ***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) Подготовка к рейтинг-контролю, зачету, экзамену.

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

#### **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 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 «сетового маркетинга». Разрушительные последствия компаний типа «пирамид».

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 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). Управление конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.

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

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

Гостиницы как средство размещения и предоставляемые в них гостиничные услуги. Положение о классификации гостиниц.

Виды бронирования: гарантированное и негарантированное бронирование.

#### **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.

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, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
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		Режим доступа: <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		Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/85647.html">http://www.iprbookshop.ru/85647.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»
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		Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/83130.html">http://www.iprbookshop.ru/83130.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»

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		Режим доступа: <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		Режим доступа: <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		Режим доступа: <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		Режим доступа: <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		Режим доступа: <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		Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/41360.html">http://www.iprbookshop.ru/41360.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»
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		Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/17695.html">http://www.iprbookshop.ru/17695.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 Российской 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).

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 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 и другие

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



Рабочую программу составил в.п.н. Сухашва К.А. СМ

Рецензент  
(представитель работодателя) ГАУ ВО СОУ Омский филиал директора СМ  
(место работы, должность, ФИО, подпись) Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
Протокол № 9 от 23.05.19 года  
Заведующий кафедрой Дурн Гундобе А.Г.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.03 "Техническое дело"  
Протокол № 3 от 7.06.2019 года  
Председатель комиссии Павлов Александр О.Л.  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьев О.Б. \_\_\_\_\_



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_