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)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
_____ Яресь О.Б.
30 08 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.03. «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»
(код и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) подготовки

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»
(направленность (профиль)подготовки))

г. Владимир
2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является 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:

– 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;

– освоение правил организации процесса обслуживания потребителей услуг с учетом их запросов, основанных на клиентоориентированных технологиях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к относится к части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции *(код, содержание индикатора)*	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие средств размещения системе классификации гостиниц.	ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	*Знать:* – формы и методы обслуживания и взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами с учетом корпоративных стандартов и регламентов; – понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания; – классификацию и методы контроля для оценки показателей качества услуг в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса. *Уметь:* – характеризовать потребности в услугах и в сервисном обслуживании; – применять методы оценки качества услуг, предоставляемых на предприятиях гостиничной индустрии; – контролировать стандарты и безопасность обслуживания. *Владеть:* – навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; – навыками оценки эффективности процесса обслуживания и проведения переговоров в гостиничной сфере.	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часа

Тематический план

форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	*в форме практической подготовки*		
1	Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности	3	1-2	2	4			6	
2	Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности	3	3-4	2	4			6	
3	Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах	3	5-6	2	4			6	Рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	3	7-8	2	4		2	6	
5	Тема 5. Рынок услуг	3	9-10	2	4			6	
6	Тема 6. Качество и оценка качества услуг	3	11-12	2	4		2	6	Рейтинг- контроль №2
7	Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений	3	13-14	2	4		2	6	
8	Тема 8. Эффективность сервисной деятельности	3	15-16	2	4		2	6	
9	Тема 9. Информационный сервис	3	17-18	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за 3 семестр:				**18**	**36**		**12**	**54**	**Зачёт**
10	Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг	4	1-2	2	4		4	14	
11	Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	4	3-4	2	4		2	14	
12	Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами	4	5-6	2	4		2	14	Рейтинг-контроль №1
13	Тема 13. Контактная зона	4	7-8	2	4		2	14	
14	Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов	4	9-10	2	4		2	14	
15	Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	4	11-12	2	4		2	14	Рейтинг-контроль №2
16	Тема 16. Классификация гостиниц и других средств размещения	4	13-14	2	4			14	
17	Тема 17. Сервис на транспорте	4	15-16	2	4			14	
18	Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	4	17-18	2	4		2	14	Рейтинг-контроль №3
Всего за 4 семестр:				**18**	**36**		**16**	**126**	**Экзамен (36)**
Наличие в дисциплине КП/КР				-	-		-	-	
Итого по дисциплине				**36**	**72**		**28**	**180**	**Зачёт, Экзамен (36)**

Тематический план
форма обучения – очно-заочная (ускоренная 3 г. 6 мес.)

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	*в форме практической подготовки*		
1	Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности	2	1-2	1				10	
2	Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности	2	3-4					8	
3	Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах	2	5-6		2			14	Рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	2	7-8	1	2		2	10	
5	Тема 5. Рынок услуг	2	9-10	1				10	
6	Тема 6. Качество и оценка качества услуг	2	11-12	1	2		2	10	Рейтинг- контроль №2
7	Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений	2	13-14	1				10	
8	Тема 8. Эффективность сервисной деятельности	2	15-16		2		2	8	
9	Тема 9. Информационный сервис	2	17-18	1	4		2	10	Рейтинг-контроль №3
Всего за 2 семестр:			**108**	**6**	**12**		**8**	**90**	**Зачёт**
10	Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг	3	1-2	2	2		2	18	
11	Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	3	3-4	2	2		2	16	
12	Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами	3	5-6		2		2	18	Рейтинг-контроль №1
13	Тема 13. Контактная зона	3	7-8	2	2		2	18	
14	Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов	3	9-10	2				23	
15	Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	3	11-12	2	2		2	22	Рейтинг-контроль №2
16	Тема 16. Сервис на транспорте	3	13-14	1				14	
17	Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ	3	15-16	1				14	
18	Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг	3	17-18		2		2	22	Рейтинг-контроль №3
Всего за 3 семестр:			**216**	**12**	**12**		**12**	**165**	**Экзамен (27)**
Наличие в дисциплине КП/КР				**-**					
Итого по дисциплине			**324**	**18**	**24**		**20**	**255**	**Зачёт, Экзамен (27)**

Содержание лекционных занятий по дисциплине

3 семестр

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. Предпосылки и история развития сервисной деятельности

История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.

Появление новых занятий и профессий, связанных с письменностью, государственным управлением правовой деятельностью. Развитие устойчивых форм духовной активности: служители религиозного культа, деятели художественно-эстетических ценностей.

Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей. Период эволюционирование занятий, связанных с ремеслом. Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира.

Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг – потребители». Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей в развитии сервиса.

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. Период развития «народных ремесел» и «промыслов». Архаические методы торговли: ярмарочная, карнавальная. Организация массовых видов услуг. Период распространения капиталистических ассоциаций. 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. Роль реформ и модернизации 80-х годов в развитии сферы услуг.

Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся 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.

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 4. 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. Неосязаемость 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.

Тема 5. 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 6. 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. Пять основных параметров «идеального сервиса». Метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя. Преимущества и недостатки метода «Таинственного покупателя».

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. Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Владимира.

Тема 7. 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 8. Эффективность сервисной деятельности

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

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

Понятие эффекта и эффективности. Виды и характеристика эффективности. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.

Роль эффективности в индустриальной и сервисной экономике. Сервисная модель эффективности. Оценка эффективности сервисной деятельности. Сравнительная характеристика существующих подходов к оценке эффективности применительно к сервисной деятельности.

Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.

Тема 9. 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 клиентов в процессе оказания обслуживания клиентов.

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.

4 семестр

Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг

Процесс оказания услуг в организациях сферы туризма и гостеприимства как составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы организации процесса обслуживания. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями.

Комплекс мероприятий, направленных на реализацию принципов организации обслуживания потребителя на основе применения клиентоориентированных технологий.

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. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Качество 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 11. 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 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами

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

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

Основные категории этики. Профессиональная этика работников обслуживания и ее сущность. Кодекс профессиональной этики. Ключевые факторы имиджа.

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

Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Основы корпоративной культуры предприятий сферы туризма и гостеприимства. Проблема социальной ответственности. Культура речи специалиста на предприятиях и организациях сервиса.

Тема 13. 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 «Serviceaction» или «обслуживание в действии». Фронт-офис и бэк-офис. Зонирование офиса Принципы зонирования офиса в рабочей зоне: кабинетный и открытый.

Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов

Конфликт и его виды. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Позитивная сторона конфликта. Конфликт в сервисной деятельности.

Межсубъектные способы предотвращения и разрешения конфликтов: способ уклонения, принуждения (подавления), приспособления, компромисса. Управления конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.

Понятие о жалобе. Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей. Рекомендации конструктивному устранению жалоб. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.

Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства

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 16. Классификация гостиниц и других средств размещения

Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Международная и российская система классификации. Типы гостиничных предприятий. Оценка соответствия гостиничного предприятия системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Тема 17. 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 18. 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 занятий по дисциплине

3 семестр

Тема 1. Сервис как специфический вид деятельности

Анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека.

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

Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, семинар-практикум

Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности

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.

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

Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, рецензирование выступлений

Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах

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

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

Форма занятия – доклады, круглый стол

Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг

Анализ жизненного цикла услуг, оказываемых предприятием сервиса в городе Владимире.

Изучение и анализ объектов классификации (услуг) в ОКПД 2 (иерархический метод классификации, последовательный метод, области применения, структура классификатора, детализация услуг)

Форма занятия –разбор конкретных ситуаций

Тема 5. Рынок услуг

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.)

Форма занятия - семинар-практикум, анализ ситуаций

Тема 6. Качество и оценка качества услуг

Анализ качества услуг, предоставляемых в организациях сферы туризма и гостеприимства г. Владимире.

Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги.

Форма занятия - устный опрос, презентация

Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений

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

Форма занятия - групповая дискуссия, устный опрос

Тема 8. Эффективность сервисной деятельности

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.

Проанализировать предприятия сферы сервиса, оказывающие услуги населению в городе Владимир с точки зрения вяления эффективности сервиса на них.

Форма занятия - устный опрос, анализ ситуаций

Тема 9. Информационный сервис

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.

Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия, защита индивидуальных заданий.

4 семестр

Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг

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

Форма занятия – анализ и разбор конкретных ситуаций, работа в малых группах

Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

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).

Форма занятия – устный опрос, анализ и разбор конкретных ситуаций

Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами

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 по-

лезность, которая оценивается объективными и субъективными категориями (удовлетворенность/неудовлетворенность потребителя).

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

Форма занятия – устный опрос, анализ ситуаций, работа в малых группах

Тема 13. Контактная зона

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).

Форма занятия - устный опрос, презентация, защита индивидуальных заданий

Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов

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.

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.

Форма занятия – тренинг, работа в малых группах

Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства

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

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

Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия

Тема 16. Классификация гостиниц и других средств размещения

Оценка соответствия гостиничного предприятия системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Изучение особенностей подготовки документов для подтверждения соответствия гостиничного предприятия системе классификации.

Форма занятия – устный опрос, анализ ситуаций.

Тема 17. Сервис на транспорте

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.

Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия

Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг

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 2014–2023 годы".

Форма занятия - устный опрос, защита индивидуальных заданий

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

5.1. Текущий контроль успеваемости

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

3 семестр

Эссе по вопросам для рейтинг - контроля №1

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

Тест к рейтинг - контролю №2:

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) 1970г.

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) неосязаемостью;
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) неосязаемость;
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.

Доклады для рейтинг - контроля №3:

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. Корпоративная культура в сервисной деятельности
10. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
11. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия сервиса
12. Сервис как социальный феномен
13. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
14. Измерение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
15. Сервисная деятельность как часть современной культуры.
16. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
17. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
18. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности
19. Специальные программы лояльности клиентов
20. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
21. Бизнес-инкубаторы как механизм развития малого бизнеса России
22. Повышение эффективности управления предприятиями сферы туризма и сервиса на основе внедрения информационных технологий
23. Облачный сервис на предприятиях Владимирской области
24. Тенденции развития рынка образовательных услуг
25. Система социальных услуг в современной России

4 семестр

Индивидуальные задания по мониторингу качества обслуживания для рейтинг - контроля №1

1. Выбрать и охарактеризировать предприятие сферы сервиса, туризма и гостеприимства, на котором будет проводиться мониторинг качества обслуживания.

2. Разработать чек-лист для оценки качества обслуживания с учетом специфики выбранной организации сервиса. Провести анализ с помощью чек-листа в рассматриваемой организации в сфере сервиса, туризма и гостеприимства и интерпретировать полученные результаты.

3. Предложить комплекс мероприятий, направленный на повышение качества в процессе предоставления услуг в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.

Тесты для рейтинг - контроля №2.

1. Сформулируйте основные цели работы с потребителем:
а) привлечение клиента;
б) закрепление потребителя в качестве постоянного;
в) создание конкурентной среды;
г) использование потребителя как носителя положительной информации о предприятии.

2. Стандарт обслуживания - это:
а) вариант послепродажного обслуживания, включающий совокупность всех компонентов, необходимых для обеспечения действенного техобслуживания системы оборудования;
б) формализованные и конкретизированные требования к тем действиям персонала, которые сотрудники должны совершать с определенной периодичностью, в определенном порядке, в определенное время или в типичных ситуациях;
в) специализированные образцы и нормы поведения персонала при обслуживании клиентов, предполагающие регулярное обучение и переподготовку работников компании;
г) особый вид деятельности, нацеленный на удовлетворение потребностей клиентов путем оказания услуг.

3. Перечислите основные стороны феномена общения:
а) этическая;
б) перцептивная;
в) психологическая;
г) интерактивная;
д) коммуникативная.

4. Обеспечение правильного контакта с посетителями предполагает профессиональную подготовку, которая включает:
а) обучение персонала быстро определять конфликтные ситуации;
б) обеспечение продавцов услуг знаниями о категориях клиентов, об их предпочтениях;
в) обеспечение продавцов услуг знаниями о товаре, услугах, (чтобы выглядели компетентными в глазах клиентов);
г) формирование образа предприятия, атмосферы помещения, имиджа обслуживающего персонала, чтобы создать доверие у клиента заранее;
д) все ответы верны.

5. Контактная зона – это собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов:
а) физического, социального, психологического характеров;
б) профессионального, физического, психологического, характеров;
в) психологического, личного, профессионального характеро

6. Как необходимо себя вести с вашей точки зрения при обслуживании клиента?
а) Постараться переделать клиента за несколько минут общения с ним.
б) Проявлять выдержку и терпение.
в) Никогда не оставлять без внимания претензии и возражения заказчиков.
г) Беречь себя, отвечать на грубость равнодушием

7. Сформулируйте основные цели работы с потребителем:
а) привлечение клиента;
б) закрепление потребителя в качестве постоянного;
в) создание конкурентной среды
г) использование потребителя как носителя положительной информации о предприятии.

8. Назовите причины, препятствующие обращению потребителей:
а) большое расстояние до предприятия сферы сервиса или неудобное его расположение
б) отсутствие удобств во время ожидания выполнения или оказания услуги

в) несоответствие окончательной стоимости заказа по сравнению с первоначальной
г) отсутствие информации о нем

9. Какие помещения к фронт-офису сервисного предприятия?

а) ресепшн
б) переговорная
в) серверная
г) зона отдыха для сотрудников

10. Какие услуги демонстрируют более высокий уровень инноваций?

а) информационные
б) транспортные
в) услуги розничной торговли
г) финансовые

11. Какую информацию исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы?

а) сведения о присвоении гостинице категории;
б) сведения о времени заезда (выезда);
в) перечень услуг, входящих в цену номера;
г) перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг.

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

а) вызов скорой помощи;
б) доставка еды в номер;
в) услуги прачечной;
г) побудка к определенному времени.

13. Какие категории гостиниц предполагают парковку у (или) вблизи центрального входа для остановки автотранспорта?

а) категория «две звезды»;
б) категория «три звезды»;
в) категория «четыре звезды»;
г) категория «пять звезд».

14. Какие категории гостиниц предполагают по услуге питания завтрак «шведский стол» (7.00-10.00)?

а) категория «две звезды»;
б) категория «три звезды»;
в) категория «четыре звезды»;
г) категория «пять звезд».

15. Смена постельного белья в гостинице категогии «четыре звезды» должна осуществляться?

а) 1 раз в 5 дней;
б) 1 раз в 3 дня;
в) 1 раз в 2 дня.

Темы презентаций для рейтинг - контроля №3:

1. Особенности организации контактной зоны предприятий сервиса.
2. Психологическое 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. Международная классификация и типы гостиниц.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.

3 семестр

Вопросы к зачету по дисциплине

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. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
7. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
8. Этапы социалистического развития сферы услуг.
9. Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки
10. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран
11. Классификация типов и видов услуг.
12. Материальные услуги.
13. Социально-культурные услуги
14. Характеристика услуг.
15. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
16. Рынок услуг и его значение.
17. Мировой рынок услуг
18. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка услуг России
19. Модель качества услуг.
20. Методика SERVQUAL
21. Метод «Таинственного покупателя»
22. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой.
23. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.
24. Анализ качества услуг, предоставляемых предприятиями Владимирской области
25. Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике.

4 семестр

Вопросы к экзамену по дисциплине

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. Сфера услуг: три этапа развития цивилизации - в доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный.
7. Сервисная деятельность в развивающихся странах мира
8. Сервисная деятельность в развитыхстранах мира
9. Особенности сервисной деятельности в России
10. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
11. Характеристика материальных услуг
12. Организация обслуживания потребителей услуг
13. Новые виды услуг
14. Прогрессивные формы обслуживания
15. Информационный сервис
16. Инновации в сервисной деятельности
17. Классификация типов и видов услуг
18. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика.
19. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
20. «Контактная зона обслуживания», ее назначение и функциональные особенности
21. Виды контактных зон и их характеристика
22. Пространство контактной зоны.Понятия «бэк-офис» и «фронт-офис»
23. Культура общения с клиентами
24. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов
25. Противоречия сервисной деятельности
26. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
27. Роль и место России в сфере международной торговли услугами
28. Рынок услуг Владимирской области
29. Качество и оценка качества услуг
30. Модель качества услуг
31. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.
32. Профессиональное поведение и этикет на предприятиях сервиса
33. Кодекс профессиональной этики
34. Этика и этикет телефонного разговора.
35. Этикет составления деловых писем
36. Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг
37. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними
38. Информационный сервис
39. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов.
40. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг.
41. Принципы организации обслуживанию потребителя.
42. 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.

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

44. Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественногопитания, в культурно-развлекательных учреждениях

45. Сервисное обслуживание деловых мероприятий

46. Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей.

47. Безопасность и качество транспортных услуг.

48. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих МКД и объекты недвижимости.

49. Критерии классификации гостиничных предприятий. Типы гостиничных предприятий. Оценка соответствия гостиничного предприятия системе классификации гостиниц.

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

5.3.Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

<u>для овладения знаниями:</u>

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;

-конспектирование текста;

-выписки из текста;

-работа со словарями и справочниками;

-учебно-исследовательская работа;

-использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

<u>для закрепления и систематизации знаний</u>:

-работа с конспектом лекций (обработка текста);

-повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

-составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;

-аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);

- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков:

- подготовка сообщений по заданным темам;

- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.

2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).

3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.

4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, экзамене.

Примерная тематика рефератов.

1. Сфера гостеприимства в России: показатели развития индустрии
2. Оценка сервисного обслуживания в гостиницах и отелях России
3. Повышение качества клиентоориентированного сервиса в гостиницах и других средствах размещения
4. Организация обслуживания на примере отеля …
5. Сервисная деятельность предприятий общественного питания на примере…
6. Веб-сайты гостиниц и их вклад в привлечение потребителей
7. Анализ и характеристика деятельности хостелов
8. Организация сервисной деятельности фитнес-центров на примере города Владимира
9. Волонтерская деятельность как инструмент организации сервисного обслуживания деловых мероприятий
10. Состояние и перспективы развития сервиса в индустрии гостеприимства города Владимира
11. Анализ предоставления риэлтерских услуг города Владимира
12. Предоставление услуг индивидуальными предпринимателями, как один из способов удовлетворения потребностей населения
13. Качество услуг сектора жилищно-коммунального хозяйства
14. Качество обслуживания автомоек на примере города Владимира
15. Сравнительная характеристика качества обслуживания в ресторанах города Владимира
16. Перспективы развития рынка фитнес-услуг на примере спортивных комплексов города Владимира
17. Комплекс услуг парков как инновационная площадка развития российской индустрии развлечений
18. Современные проблемы сервиса на примере ресторанов города Владимира
19. Качество сервиса в индустрии красоты города Владимира
20. Повышение качества клиентоориентированного сервиса на примере предприятий туристской индустрии

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
1.Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с.	2021	http://www.iprbookshop.ru/99368.html
Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).	2020	https://znanium.com/catalog/product/1087820
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).	2019	https://znanium.com/catalog/product/1007976
Дополнительная литература		
1. 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	http://www.iprbookshop.ru/85432.html
2.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	http://www.iprbookshop.ru/83145.html
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	http://www.iprbookshop.ru/83130.html
4. 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	http://www.iprbookshop.ru/83266.html
5. Иванов А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ [Электронный ресурс]/ Иванов А.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 200 с.	2016	http://www.iprbookshop.ru/41360.html

6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Сервис в России и за рубежом: сайт сетевого научного журнала.
3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ
4. Научный журнал «СЕРВИС PLUS»
5. Журнал о клиентском опыте «Территория клиента»

6.3. Интернет-ресурсы

1. Администрация Владимирской области - https://avo.ru/main
2. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - webofscience.com

3. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - http://www.scopus.com/
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru
5. Федеральное агентство по туризму РФ https: //www.russiatourism.ru
6. Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) - http://frio.ru/
7. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - http://library.vlsu.ru/
8. Электронные научные информационные ресурсы AmericanPhysicalSociety - http://journals.aps.org
9. Электронные научные информационные ресурсы издательства Springer - http://link.springer.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, MicrosoftWindows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталированный ресурс ВлГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил к.м.н. доцент каф. ГиС Суханова К.А.

Рецензент
(представитель работодателя): ген. директор ООО тур. фирма «Мост» Савельева Е.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры :
Протокол № 1 от 30.08.22 года
Заведующий кафедрой Гутсович Л.Р.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления:
Протокол № 1 от 30.08.22 года
Председатель комиссии Красова М.В.
(ФИО, подпись)