

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 30 » 01 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность
(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки 49.03.01 «Физическая культура»
Профиль подготовки спортивный менеджмент
Уровень высшего образования Бакалавриат
Форма обучения Заочная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
9 сем.	2/72	6	8		58	Зачет
Итого	2/72	6	8		58	Зачет

Владимир, 2015

2012 ~ 2015

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» являются:

- Дать совокупность знаний по основам и направлениям сервисной деятельности,
- Сформировать у будущих работников сферы обслуживания готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, уважительного отношения к потребителям услуг (клиент всегда прав!)
- Подготовить грамотного работника к следующим видам профессиональной деятельности: производственно-технологической, организационно-управленческой, и научно-исследовательской деятельности.
- Пробудить в будущих работниках сервиса (бакалаврах) процессы сервисной деятельности, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО бакалавриата

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в Базовую часть Б1.В.ОД.17. «Сервисная деятельность» изучается в 9 семестре и тесно связана с такими дисциплинами как «Социология физической культуры и спорта», «Экономика физической культуры и спорта», «Психология физической культуры и спорта». «Менеджмент физической культуры и спорта» и «Спортивный маркетинг».

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

3.1 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);

Знать: технологии процесса сервиса, содержание ключевых понятий о потребностях человека. Способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.

Уметь: определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг, развивать системы клиентских отношений. организовать процесс сервиса, найти подход к каждому клиенту, организовать деятельность сервисного предприятия в соответствии с требованиями культуры сервиса

Владеть: системой клиентских отношений с учетом требований потребителя, навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека, выбором ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Сервисная деятельность»

Общая трудоемкость дисциплины составляет _2_ зачетных единиц, _72__ часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применение м интерактив ных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) , форма промежуточн ой аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы,	СРС			КП / КР
1	Труд - основа существования человека	9		0,5		1			4		0,75/50	
2	Теоретические основы сервисной деятельности	9		0,5		1			4		0,75/50	
3	Социальная услуга	9		1		1			10		1/50	
4	Гостиничная индустрия	9		1		1			10		1/50	
5	Сервис на транспорте	9		0,5		1			10		0,75/50	
6	Организация питания как комплекс сервисных услуг	9		1		1			10		1/50	
7	Услуги анимационного сервиса	9		1		1			6		1/50	
8	Подготовка кадров для сервисной деятельности и (в сфере физической культуры и спорта)	9		0,5		1			4		0,75/50	
Всего	72	9		6		8			58		7/50%	зачет

Общее число компетенций Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	ОК-3	общее число компетенций
Труд - основа существования человека	5,5	+	1
Теоретические основы сервисной деятельности	5,5	+	1
Социальная услуга	12	+	1
Гостиничная индустрия	12	+	1
Сервис на транспорте	11,5	+	1
Организация питания как комплекс сервисных услуг	12	+	1
Услуги анимационного сервиса	8	+	1
Подготовка кадров для сервисной деятельности (в сфере физической культуры и спорта.	5,5	+	1
зачет		+	1
Итого	72		
Вес компетенции		1	1

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Лекция 1. Труд - основа существования человека – 4 часа.

Труд в жизни человека. Виды трудовой деятельности. Основные принципы организации трудовой деятельности в современных условиях. Трудовая и экономическая деятельность человека. Разбор конкретных ситуаций. ОКВЭД. Производство материальных благ и оказание услуг. Понятие продукта и услуги. Тренинг.

Лекция 2. Теоретические основы сервисной деятельности.

Сервис как специфический вид деятельности. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 3. Социальная услуга .

Социальная услуга: общая характеристика. Виды и секторы услуг. Классификация услуг. Тренинг

Лекция 4. Гостиничная индустрия .

История развития гостиничного хозяйства. Гостиничный сервис: общая характеристика . Основные типы гостиниц. Классификация гостиниц. ГОСТ.

Гостиничный менеджмент. Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 5. Сервис на транспорте.

Транспортные услуги и их классификация. Тренинг . Роль и место транспорта в туризме. Безопасность транспортных услуг. Разбор конкретных ситуаций. Виды и специфика транспортных средств. Сервисные услуги, предоставляемые сухопутным транспортом. Тренинг. Рынок речных круизов в Европе. Российские речные путешествия.

Предоставление услуг в круизном путешествии. Экскурсионные услуги, предоставляемые на водном транспорте (дополнить транспортное обслуживание).

Лекция 6. Организация питания как комплекс сервисных услуг .

Классификация предприятий общественного питания. Тренинг. ГОСТ. Становление ресторанного бизнеса. Разбор конкретных ситуаций. Питание в системе сервисных услуг. Организация питания в ресторане. Структура управления рестораном. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг. Концепция и профиль ресторана. Классификация ресторанов.

Лекция 7. Услуги анимационного сервиса.

Значение анимаций в современном сервисе. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности. Городские клубы. Театры и кино-концертные залы. Питание как развлечение и удовольствие. Перспективы развития индустрии развлечений. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 8. Подготовка кадров для сервисной деятельности .

Управление трудовыми ресурсами. Тренинг. Должностная инструкция. Нормы производительности в сфере услуг. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров. Профессиональное обучение и карьера. Система стимулирования труда в сфере услуг.

Перечень тем практических занятий

Практическое занятие № 1. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». классификация услуг, отличие услуги от товара.

Практическое занятие № 2. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту. Гостиничная индустрия.

Практическое занятие № 3.. Сервис на транспорте. Организация питания как комплекс сервисных услуг.

Практическое занятие № 4. Услуги анимационного сервиса. подготовки кадров и инновации в сервисе.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 1, 2, 3)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее

30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Сервисная деятельность» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Текущий контроль
2. Подготовка эссе.
3. Зачет.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета.

Промежуточная аттестация

Список вопросов к зачету

1. Роль труда в жизни человека.
2. Характеристика санаторно-оздоровительных услуг.
3. Виды трудовой деятельности.
4. Характеристика услуг правового характера.
5. Виды трудовой деятельности по производству материальных благ.
6. Характеристика услуг банков.
7. Виды трудовой деятельности по оказанию услуг.
8. Характеристика услуг системы образования.
9. Понятие продукта и услуги.
10. Характеристика услуг торговли.
11. 21 век – век услуг.
12. Характеристика услуг общественного питания.
13. Услуги социально-культурного сервиса как совокупность работ (мероприятий).
14. Характеристика социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
15. Специфические характеристики услуг.
16. Характеристика услуг пассажирского транспорта.
17. Неосязаемость услуги.
18. Характеристика услуг по ремонту и строительству жилья и других построек.
19. Изменчивость услуги.
20. Предмет сервисной деятельности.
21. Отсутствие срока хранения услуги.
22. Действие сервисной деятельности.
23. Стоимость услуги.
24. Результат сервисной деятельности.
25. Законченность услуги.
26. Характеристика жилищно-коммунальных услуг.
27. Услуги и профессионализм.
28. Характеристика транспортных услуг.
29. Сервис как специфический вид деятельности.

30. Характеристика услуг связи.
31. Потребность и ее значение.
32. Характеристика прочих услуг населению.
33. Классификация потребностей.
34. Характеристика услуг учреждений культуры.
35. Нужда и потребности.
36. Характеристика туристских услуг.
37. Безграничность потребностей и ограниченность ресурсов.
38. Характеристика услуг средств размещения для временного проживания туристов.
39. Потребности и их индивидуальный характер.
40. Характеристика услуг физической культуры и спорта.
41. Сущность сервисной деятельности.
42. Характеристика медицинских услуг.
43. Структура сервисной деятельности.
44. Характеристика коммунальных услуг (электро-водо-газо-снабжение, отопление).
45. Субъект сервисной деятельности.
46. Характеристика услуг в области рекламы .
47. Объект сервисной деятельности: человек, группа, общество.
48. Характеристика услуг выставочного характера и художественного оформления, услуги музеев, парков культуры и отдыха.
49. Цель сервисной деятельности.
50. Характеристика услуг учреждений кино и кинопроката, театрально-зрелищных предприятий, концертных организаций и коллективов филармонии.

Текущий контроль

- Сервис как специфический вид деятельности
- Потребности и их классификация
- Структура процесса сервисной деятельности
- Понятие субъекта сервиса
- Соотношение цели и конечного результата в сервисной деятельности
- Предмет в сервисной деятельности
- Действие в сервисной деятельности.
- Социальная услуга, классификация услуг
- Мировой рынок услуг и его значение
- Система стимулирования труда в сфере услуг

Самостоятельная работа студентов

Темы эссе

В укрупненном виде эти же темы используются в качестве эссе и вариантов тем для рефератов по итогам изучения курса.

1. Рассмотрение структуры процесса сервисной деятельности в применении к различным видам классификатора услуг: 01- бытовые услуги, 02- услуги пассажирского транспорта, 03- услуги связи, 04- жилищно-коммунальные услуги, 05- услуги учреждений культуры, 06- туристские и экскурсионные услуги, 07- услуги физической культуры и спорта, 08- медицинские, санаторно-оздоровительные, ветеринарные, 09- услуги правового характера, 10- услуги банков, 11- услуги в системе образования, 12- услуги торговли и общественного питания, услуги рынков, 80- прочие услуги населению.

2. Рассмотрение стадий и этапов потребностей человека (возникновение, становление, преобразование) по видам услуг.

3. Сравнительные характеристики товара и услуги. Их сходство и различия.
4. Особенности и свойства услуги.
5. Классификация услуг.
6. Гостиничный сервис и его общая характеристика
7. Основные типы гостиниц.
8. Гостиничный менеджмент.
9. Хостель как сервисная услуга для молодежи.
10. Транспортные услуги и их классификация.
11. Сервисные услуги сухопутного транспорта.
12. Экскурсионные услуги водного транспорта.
13. Ресторанный бизнес и его общая характеристика.
14. Питание в системе сервисных услуг.
15. Организация питания и продвижение услуг.
16. Классификация предприятий общественного питания.
17. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок.
18. Услуги анимационного сервиса.
19. Рекламные услуги.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2013. - 284 с. ISBN 978-5-394-01274-7.
2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8.
3. Спортивно-оздоровительный сервис : учебник / В.Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2014.- 216 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-02880-3.

Дополнительная литература

4. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. - 5-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2013. - 340 с. - ISBN 978-5-9614-2269-6.
5. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Я. Котанс. - 2-изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3.
6. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4.

Периодические издания

1. Сервис плюс
2. Сервис в России и за рубежом
3. Современные проблемы сервиса и туризма

Интернет-ресурсы

1. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
2. Всемирная торговая организация (ВТО) - ООН <https://www.wto.org/>
3. Всемирный банк / The World Bank <http://www.worldbank.org/>
4. Россия в цифрах <http://www.gks.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 49.03.01 «Физическая культура» и профилю подготовки «Спортивный менеджмент»

Рабочую программу составил к.э.н., доц. каф. БУФиС Каваджа А.Н.

Рецензент (ы) Зам. Генерального директора
ООО «АУДИТ ПРОФЕССИОНАЛ» Н.Г. Юзвик

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС
протокол № 9/1 от 29.01.2015 года.

Заведующий кафедрой /Лускатова О.В., д.э.н., проф./

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической
комиссии направления 49.03.01 Физическая культура

протокол № 4/1 от 30.01.2015 года.

Председатель комиссии /Батоцуренова Т.Е., д.б.н., проф./

Программа переутверждена:

на 2015/16 учебный год. Протокол заседания кафедры № 1 от
31.08.2015 года.

Заведующий кафедрой /Батоцуренова Т.Е./

Программа переутверждена:

на 2016/17 учебный год. Протокол заседания кафедры № 1 от
29.08.2016 года.

Заведующий кафедрой /Батоцуренова Т.Е./