

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.12 Сервисная деятельность

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд.пед.наук, доцент,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - формирование у будущих специалистов знаний об истории развития сервиса, видах сервисной деятельности, принципах классификации услуг и характеристиках, теории организации обслуживания.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1 Выстраивает систему задач в организационно-управленческой деятельности ОПК-2.2 Планирует решения для достижения поставленных целей в управлении сервисной деятельностью ОПК-2.3. Организует свою деятельность и деятельность сотрудников в достижение целей организации ОПК-2.4 Оценивает достигнутые результаты и выбирает стратегию развития сервисной деятельности</p>	<p>Знать: – теорию организации обслуживания</p> <p>Уметь: – разрабатывать технологии процесса сервиса, – развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p>Владеть: – методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>
<p>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Использует международные, национальные стандарты, технологические нормы для проектирования и реализации сервисных услуг ОПК-3.2 Планирует и оценивает деловые процессы предприятия сервиса для</p>	<p>Знать: – историю развития сервиса, – виды сервисной деятельности, – принципы классификации услуг и их характеристики.</p> <p>Уметь: – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: – навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа;</p>

	обеспечения качества оказания услуг ОПК-3.3 Формулирует и применяет показатели качества услуг для конкретных решений и сервисных услуг	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
--	---	---

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Сервисная деятельность» относится к обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных единиц или 180 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
1	2	5	180	18	36	-	54	14		99	-	27	экзамен
Итого:		5	180	18	36	-	54	14		99	-	27	экзамен

В интерактивных формах часы используются в виде групповых дискуссий.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной	В форме практической		
	Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.								
1	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции и структура сферы услуг.	1	2	-	3	1		5	
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	1	2	-	3			5	
	Раздел 2. Поведение потребителей.								
3	Специфика услуг как товара.	1	2	-	3			5	
4	Ценность услуги.	1	2	-	3	1		5	
5	Клиенты и их потребности.	1	2	-	3	1		5	
6	Процесс принятия решения потребителем.	1	2	-	3	1		5	
	Раздел 3. Теория организации обслуживания.								
7	Обслуживание как сервисная система.	1	2	-	3	1		5	
8	Работа в контактной зоне.	1	2	-	3			5	
9	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	1	2	-	3	1		5	
10	Общероссийские стандарты качества услуг.	1	2	-	3			6	
11	Жизненный цикл услуг.	1	2	-	3	1		6	
12	Стратегические направления и конкурентоспособность.	1	2	-	3			6	
	Раздел 4. Организация сервисной деятельности.								
13	Сервис как компонент продажи товаров.	1	2	-	3			6	
14	Внутреннее обслуживание организации.	1	2	-	3	1		6	
15	Новые технологии в сфере услуг.	1	2	-	3	1		6	
16	Разработка и создание новых услуг.	1	2	-	3	1		6	

	Раздел 5. Имидж фирмы.								
17	Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности.	1	2	-	3	2		6	
18	Деловая этика как часть имиджа фирмы.	1	2	-	3	2		6	
	Экзамен								27
	ИТОГО:	18	36	-	54	14		99	27

Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции и структура сферы услуг.

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Доиндустриальное общество. Индустриальное общество. Постиндустриальное общество. Этапы развития услуг в России.

Раздел 2. Поведение потребителей.

Тема 3. Специфика услуг как товара

Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.

Тема 4. Ценность услуги.

Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Уровни системы продажи услуг.

Тема 5. Клиенты и их потребности.

Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.

Тема 6. Процесс принятия решения потребителем.

Факторы, влияющие на покупательское поведение. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.

Раздел 3. Теория организации обслуживания.

Тема 7. Обслуживание как сервисная система.

Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг.

Тема 8. Работа в контактной зоне.

Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

Тема 9. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.

Тема 10. Общероссийские стандарты качества услуг.

Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.

Тема 11. Жизненный цикл услуг.

Основные определения и понятия жизненного цикла услуг. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.

Тема 12. Стратегические направления и конкурентоспособность.

Понятие о конкурентных преимуществах. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.

Раздел 4. Организация сервисной деятельности.

Тема 13. Сервис как компонент продажи товаров.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.

Тема 14. Внутреннее обслуживание организации.

Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.

Тема 15. Новые технологии в сфере услуг.

Основные понятия и определения. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.

Тема 16. Разработка и создание новых услуг.

Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

Раздел 5. Имидж фирмы.

Тема 17. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности.

Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.

Тема 18. Деловая этика как часть имиджа фирмы.

Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература:

1. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учеб.-метод. комплекс: [Электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. -162 с. – ISBN 978-5-9675-1415-7. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/119410>

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>

Дополнительная литература:

3. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для обучающихся высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм»: [Электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. – 4-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. -102 с. – ISBN 978-5-9675-1205-4. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/119531>

4. Саяпина, Н. Н. Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности : учебное пособие : [16+] / Н. Н. Саяпина, Н. А. Кулик, Ю. В. Плохих ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 100 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683253>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX

2. Электронная база данных Scopus

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.