

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Мурманский арктический университет»
(ФГАОУ ВО «МАУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

К.М.02.02 Сервисная деятельность

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

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)**

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства

(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

2023

год набора

Составитель(-и):

*Игнатенко М.В . к.п.н., доцент кафедры
сервиса и туризма*

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 8 от 04.05.2023)

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:

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. УК-9.3. Знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами планирования экономической деятельности.</p>	<p>Знать: – теорию организации обслуживания Уметь: – разрабатывать технологии процесса сервиса, – развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Владеть: - методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>
<p>ОПК-1: Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики</p>	<p>1.1. Знает приоритетные направления развития системы образования Российской Федерации, законы и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере образования в Российской Федерации 1.2. Умеет применять основные нормативно-правовые акты в сфере образования и профессиональной деятельности с учетом норм профессиональной этики, выявлять актуальные проблемы в сфере</p>	<p>Знать: – историю развития сервиса, – виды сервисной деятельности, – принципы классификации услуг и их характеристики. Уметь: – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности. Владеть: – навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.</p>

	<p>образования с целью выполнения научного исследования</p> <p>1.3. Владеет действиями по соблюдению правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики в условиях реальных педагогических ситуаций; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования</p>	
--	--	--

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

Дисциплина (модуль) «Сервисная деятельность» относится к обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства.

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 3 зачетные единицы или 108 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	3	108	12	24	-	36	12		45	-	27	экзамен
Итого:		3	108	12	24	-	36	12		45	-	27	экзамен

Интерактивная форма реализуется в виде круглых столов, деловых игр.

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

17	Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности.	1	1	-	2	1		3	
18	Деловая этика как часть имиджа фирмы.	1	1	-	2	1		2	
	Экзамен								27
	ИТОГО:	12	24	-	36	12		45	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. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 07.07.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Техника и технологии сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/245912> (дата обращения: 07.07.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература

3. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности : учебно-методическое пособие / Т. Г. Неретина. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9765-1415-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119410> (дата обращения: 07.07.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности : учебно-методическое пособие / Т. Г. Неретина. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 102 с. — ISBN 978-5-9765-1205-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119531> (дата обращения: 07.07.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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:

1. ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

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.