

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.В.ДВ.02.01 Сервисная деятельность

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

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

(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.

				ЛК	ПР	ЛБ			Общее количество часов на СРС	Из них – на курсовую работу		
1	2	3	108	16	24	-	40	8	68	-		зачет
Итого:		3	108	16	24	-	40	8	68	-		зачет

В интерактивных формах часы используются в виде групповых дискуссий, деловых игр.

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 форме	В форме практической подготовки		
Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.									
1	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции и структура сферы услуг.	1	1	-	2	1	-	4	-
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	1	1	-	2	-	-	4	-
Раздел 2. Поведение потребителей.									
3	Специфика услуг как товара.	-	1	-	1	-	-	4	-
4	Ценность услуги.	-	1	-	1	1	-	4	-
5	Клиенты и их потребности.	1	1	-	2	1	-	4	-
6	Процесс принятия решения потребителем.	1	1	-	2	-	-	4	-
Раздел 3. Теория организации обслуживания.									
7	Обслуживание как сервисная система.	1	1	-	2	-	-	4	-
8	Работа в контактной зоне.	1	1	-	2	-	-	4	-
9	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	1	1	-	2	1	-	4	-
10	Общероссийские стандарты качества услуг.	1	1	-	2	-	-	3	-
11	Жизненный цикл услуг.	1	1	-	2	1	-	3	-
12	Стратегические направления и конкурентоспособность.	1	1	-	2	-	-	3	-
Раздел 4. Организация сервисной деятельности.									

13	Сервис как компонент продажи товаров.	1	2	-	3	-	-	4	-
14	Внутреннее обслуживание организации.	1	2	-	3	1	-	3	-
15	Новые технологии в сфере услуг.	1	2	-	3	-	-	4	-
16	Разработка и создание новых услуг.	1	2	-	3	-	-	4	-
Раздел 5. Имидж фирмы.									
17	Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности.	1	2	-	3	1	-	4	-
18	Деловая этика как часть имиджа фирмы.	1	2	-	3	1	-	4	-
	Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-
	ИТОГО:	16	24	-	40	8	-	68	-

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. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

Дополнительная литература:

3. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов 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. Сервисная деятельность : [учеб.-метод. пособие для студ., обуч. по направл. подгот. 100100.62 "Сервис" (квалификация бакалавр)] / М-во образования и науки РФ, Мурм. гос. гуманит. ун-т ; [авт.-сост. М. В. Игнатенко]. - Мурманск : МГГУ, 2013. - 116 с.

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.