

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.02.01
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины (модуля) Сервисная деятельность

Разработчик(и)

Игнатенко М. В.
Должность – доцент
Ученая степень – к.п.н.
Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой


З. Ю. Желнина

Мурманск
2026

Пояснительная записка

Объем дисциплины 3 з.е.

1. **Результаты обучения по дисциплине (модулю)**, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	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.

2. 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.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

(печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература:

1. Масленникова, С. Ф. Сервисная деятельность : методические указания / С. Ф. Масленникова, А. А. Медведева. — Екатеринбург : УГЛУ, 2024. — 21 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/508736> (дата обращения: 07.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 118 с. — ISBN 978-5-9571-3554-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/448511> (дата обращения: 07.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2017. — 115 с. —

Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 07.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180302> (дата обращения: 07.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Офисный пакет Microsoft Office 2007
WINDOWS 7 Professional
Adobe Reader
Mozilla FireFox

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения			
	Очная			
	Семестр			Всего часов
	2			
Лекции	16			16
Лабораторные занятия	0			0
Практические занятия	24			24
Самостоятельная работа	68			68
Всего часов по дисциплине	108			108
/ из них в форме практической подготовки	40			40
Формы промежуточной аттестации и текущего контроля				
зачет				

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции и структура сферы услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2	Специфика услуг как товара. Ценность услуги.
3	Клиенты и их потребности. Процесс принятия решения потребителем.
4	Обслуживание как сервисная система.
5	Работа в контактной зоне.
6	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
7	Общероссийские стандарты качества услуг. Жизненный цикл услуг.
8	Стратегические направления и конкурентоспособность.
9	Сервис как компонент продажи товаров.
10	Внутреннее обслуживание организации.
11	Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых услуг.

12	Формирование собственного имиджа фирмы как условие успеха деятельности. Деловая этика как часть имиджа фирмы.
----	--