

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисная деятельность на транспорте

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 20.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» являются формирование у студентов системы знаний о теоретических основах сервисной деятельности, о специфических формах и особенностях функциональных процессов, направленных на совершенствование процесса обслуживания потребителей и развитие клиентоориентированных отношений на транспорте.

Задачи изучения дисциплины состоят в следующем:

- формирование научного представления о сервисном обслуживании;
- развитие практических навыков организации сервисного обслуживания на предприятиях транспортной отрасли;
- формирование творческого инновационного подхода к сервисному обслуживанию.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

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

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

ПК-1 - Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, с учетом потребностей потребителей, действующих регламентов и стандартов, нормативно-правовой базы и эпидемиологических ограничений.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции; цикл обслуживания потребителей.

Уметь:

выделять этапы в процесс обслуживания потребителей; выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации

сервисной деятельности; применять технологии совершенствование процесса оказания услуг; формировать стиль общения на предприятиях сервиса

Владеть:

методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками проведения исследований, направленных на формирование клиентурных отношений; прогрессивных форм обслуживания потребителей.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	68	68
В том числе:		
Занятия лекционного типа	34	34
Занятия семинарского типа	34	34

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 76 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность. Рассматриваемые вопросы: Введение в предмет; Предмет, цели, задачи, содержание курса; Методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля.
2	Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Рассматриваемые вопросы: Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга»; Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание; Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
3	Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Рассматриваемые вопросы: Сервисная деятельности в развитых странах; Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности; Индустриализация сферы услуг; Новые принципы функционирования.
4	Тема 4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Рассматриваемые вопросы: Роль потребителей и производителей на рынке услуг; Суверенитет потребителя; Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе; Круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей; Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя.
5	Тема 5. Сфера услуг как объект деятельности. Рассматриваемые вопросы: Сущность и классификация услуг; Материальные услуги – специфический продукт материального производства; Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности. Основные характеристики услуг.
6	Тема 6. Производство и потребление услуг. Рассматриваемые вопросы: Производственная, непроизводственная сферы; Определение сферы услуг, ее значение для общества; Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг; Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.
7	Тема 7. Психология, этика и эстетика сервиса. Рассматриваемые вопросы: Психологическая культура сервиса; Психология выбора услуг; Этика сервиса; Стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Введение в сервисную деятельность.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: Обсудят терминологический аппарат основ сервисной деятельности; Закрепят знания о предмете, целях, задачах, содержании курса «сервисная деятельности», методах изучения дисциплины, требованиях к знаниям, умениям и навыкам, формам самостоятельной работы и контроля; Освоят основные понятия и категории дисциплины на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, сформирует навыки профессионального мышления и умение применять профессиональную лексику будущих специалистов сферы обслуживания.</p>
2	<p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: обсуждают сообщения и доклады по заданным им заранее вопросам; Приобретут умение проводить дефиниции на примере понятий «сервис», «деятельность», «услуга».</p>
3	<p>Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: Презентуют доклады, рассматривающие основные термины досуговой деятельности, приобретая навык оценки сервисной деятельности, как одной из форм потребностей. Темы докладов: 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p>
4	<p>Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: Презентуют самостоятельно подготовленные материалы с целью изучения роли потребителей и производителей на рынке услуг; Обсудят основные понятия, используемые в Законе РФ «О защите прав потребителей», а также правила оказания транспортных услуг в РФ, приобретая навык работы с нормативно-правовыми документами.</p>
5	<p>Сфера услуг как объект деятельности.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: Проведут обсуждение в форме коллоквиума по заданным им заранее вопросам, приобретая навык коммуникации; Закрепят знания о классификации услуг и ее признаках, основных характеристиках услуг, назначении услуг; Приобретают умение отличать услугу от товара; Освоят основные понятия и категории по теме на материалах отечественной и зарубежной практики.</p>
6	<p>Производство и потребление услуг.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: Закрепляют знания о сфере услуг; Приобретают умение отличать различные предприятия сервиса и формы организации труда; Приобретают навыки работы в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Приобретают умения формировать процесс контакта.</p>
7	<p>Психология, этика и эстетика сервиса.</p> <p>В результате работы на практическом занятии студенты: Самостоятельно подготовят обсуждение, приобретая навык использования психологии сервиса в работе по следующей тематике: 1 Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны. 2. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса. Основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами 3. Стратегия и тактика поведения специалиста в зависимости от этапа процесса обслуживания и типа принятия решений о покупке.</p>

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Работа с лекционным материалом.
3	Работа с литературой.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Сервисная деятельность: учебное пособие Левшина О. Н., Цветков А. А. Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации, 120 с. , 2017	https://e.lanbook.com/book/145535 (дата обращения: 22.04.2022). Текст: электронный.
2	Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие Иванова Н.С. Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 167 с., ISBN 978-5-94047-548-4 , 2009	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63846

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru>

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miit.ru/>).

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru/>)

Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система ibooks.ru (<http://ibooks.ru/>)

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Офисный пакет приложений Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

Старший преподаватель кафедры
«Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

М.Е. Курачева

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян