

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.



Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Загурская Светлана Геннадьевна, к.э.н., доцент

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервисная деятельность»**

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2020

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федякин</p>
--	--

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

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

Задачи изучения дисциплины состоят в следующем:

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

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Сервисная деятельность" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПКО-6	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения, сертификации услуг размещения и общественного питания
ПКР-6	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

2 зачетных единиц (72 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Для реализации познавательной и творческой активности студентов в учебном процессе используются современные образовательные технологии, дающие возможность повышать качество образования, более эффективно использовать учебное время и снижать долю репродуктивной деятельности учащихся за счет снижения времени, отведенного на выполнение самостоятельной работы. В рамках дисциплины предусмотрены следующие образовательные технологии: по уровню применения: педагогические; по организационной формам: групповые, классно-урочные; по типу управления познавательной деятельностью: классическо-лекционные, обучение с помощью технических средств, по книге, система малых групп; по подходу к обучаемому: лично-ориентированные, технологии сотрудничества; по преобладающему методу: объяснительно-иллюстративными; развивающее обучение; проблемно-поисковое, игровые. Для изучения дисциплины «Сервисная деятельность»: рекомендуются следующие образовательные технологии: предметно-ориентированные образовательные технологии: словесное обучение (лекция); проблемно-поисковое обучение (семинар–дискуссия и др., выполнение практических заданий) лично-ориентированные образовательные технологии: словесное обучение (индивидуальная консультация);

проблемно-поисковое обучение (индивидуальные задания). Рекомендуется использование информационных технологий (презентации, видео-фильмы, работа с базами данных и т.д.). Достижимые результаты от применения образовательных технологий: Образовательные технологии Достижимые результаты Проблемное обучение

Рассмотрение проблемных ситуаций во время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению. Один из приемов, используемых на лекциях – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. В результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности. Исследовательские методы в обучении Используются при подготовке курсовой работы и докладов. Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Технология использования в обучении игровых методов (диалоговых) Используются на практических занятиях. Использование технологий позволяет расширить кругозор, сформировать умения и навыки, необходимые в практической деятельности. Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности. Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕР-НЕТ. Рабочей программой предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (круглый стол, лекция-визуализация, лекция диалог, семинар-дискуссия, разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по подходу к обучаемому являются личностно-ориентированными с применением технологии сотрудничества; по преобладающему методу: объяснительно-иллюстративными; направлены на развивающее и проблемно-поисковое обучение. 16 часа лекций являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные) Лекции проводятся в следующих формах Проблемная лекция. Преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает студентов в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые студенты должны отвечать непосредственно в ходе лекции. Лекция-визуализация. В данном типе лекции передача преподавателем информации студентам сопровождается показом различных рисунков, структурно-логических схем, опорных конспектов, диаграмм и т. п. с помощью ЭВМ (слайды, видеозапись, интерактивная доска и т. д.). Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения, проблемно-поискового и игрового обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объеме 32 часов Активный семинар. В процессе семинара студенты выступают с презентациями, отвечают на вопросы аудитории и преподавателя. В конце семинара проводится групповое обсуждение. Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения. Дискуссия – это коллективное обсуждение конкретной проблемы, вопроса или сопоставление разных позиций, информации, идей, мнений и предложений. Во время

дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т. е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента. «Мозговой штурм» («мозговая атака») представляет собой разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике. Исследование с последующей групповой дискуссией. Данная технология предполагает знакомство студентов с инструментарием для исследования отдельных психологических характеристик индивида. Исследование осуществляется каждым студентом самостоятельно. По окончании исследования проводится дебрифинг.

**Групповое задание.** Студентам выдается описание конкретной ситуации и вопросы (задания) к ней. Студенты вначале работают самостоятельно, затем проводится обсуждение в малых группах, в ходе которого студенты должны выработать общую позицию по решению кейса. Затем представители малых групп выступают с мини презентациями. В конце проводится дебрифинг.

**Опросы.** Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Использование при проведении опроса технологии «нумерация студентов». Каждому участнику присваивается определенный порядковый номер (первый, второй, третий, четвертый). Преподаватель задает вопрос и просит, чтобы «студенты вместе подумали над ответом». Преподаватель называет номер и только студенты с этим номером могут поднимать руки для ответа. Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения текущей аттестации, когда необходимо проверить знания студентов по части курса. Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр) письменно. Не менее, чем за 2 недели до проведения тестирования, преподаватель должен подготовить бланки заданий, а также определить критерии оценки. Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен передать студентам исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки. Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Оценка результатов тестирования производится преподавателем в соответствии с ключами к тесту, результат сообщается через неделю. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка конспектов лекций, докладов и презентаций. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. .

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

### **РАЗДЕЛ 1**

#### **Раздел 1**

Тема: «Сервисная деятельность с позиций историзма».

Раздел 1. «Сервисная деятельность с позиций историзма». Тема 1.1 Введение в предмет.

Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля.

Тема 1.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне. Влияние обслуживания на отношение к фирме. Роль «фигуры» потребителя. Значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции. Культура сервиса.

Тема 1.3 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Сервисная деятельности в развитых странах. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Новые принципы функционирования. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Сфера «производящая свободное время». Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения.

Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. 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. Потребительское воспитание, культура потребления. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

### **РАЗДЕЛ 2**

#### **Раздел 2**

Тема: Сфера услуг как объект деятельности

Раздел 2. Сфера услуг как объект деятельности Тема 2.1 Сущность и классификация услуг.

Материальные услуги – специфический продукт материального производства.

Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности. Основные характеристики услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг.

Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.

Тема 2.2 Производство и потребление услуг. 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.

Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса. Формы организации труда. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Роль малых предприятий в сфере услуг. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.

Тема 2.3 Маркетинг услуг. Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции

маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия. Маркетинговая среда предприятия, внешние и внутренние факторы. Внутренний маркетинг предприятия сервиса. Компоненты внутреннего маркетинга. Понятия «организационная культура», «корпоративная культура». Культура обслуживания.

Тема 2.4 Поведение потребителей и факторы потребления. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы. Их влияние на сервисную деятельность. Поведение потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Мотивы покупательского поведения. Воздействие культуры на поведение потребителей. Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

## РАЗДЕЛ 3

### Раздел 3

Тема: Психология, этика и эстетика сервиса.

Раздел 3. Психология, этика и эстетика сервиса. Тема 3.1 Психологическая культура сервиса. Психология выбора услуг. Этика сервиса. Психология сервиса как отрасль современной науки, ее цели и задачи. Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны. Структура личности. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей клиента. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса. Этапы процесса обслуживания. Типы принятия решений о покупке. Стратегия и тактика поведения специалиста. Вербальное и невербальное общения. Основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами

Тема 3.2 Общение и взаимодействие

с клиентами. Эстетика сервиса. Понятие об общении, типы общения, фазы общения. Стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности. Слушание – активный процесс. Культура общения работника контактной зоны. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса

## РАЗДЕЛ 4

### Контроль самостоятельной работы

Тема: Контроль самостоятельной работы

## РАЗДЕЛ 5

### Промежуточная аттестация

Тема: Промежуточная аттестация