

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
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисная деятельность

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент гостинично-ресторанных
предприятий

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: 314524
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван
Владимирович
Дата: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов системы знаний о теоретических основах сервисной деятельности в индустрии гостеприимства, 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 в средствах размещения и на предприятиях общественного питания;
- формирование творческого инновационного подхода к сервисному обслуживанию в индустрии гостеприимства.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-2 - Способен организовывать процесс оказания услуг и разрабатывать технологии процесса обслуживания в отдельных сферах сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей и применением клиентоориентированных технологий

ПК-3 - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-5 - Способен внедрять и использовать современные технологии сервисного обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-7 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

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 3 зачетных единиц (108 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. №6 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 44 | 44 |
| В том числе: | | |
| Занятия лекционного типа | 14 | 14 |
| Занятия семинарского типа | 30 | 30 |

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 64 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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 | Тема 1. Введение в сервисную деятельность. Изучение терминологического аппарата основ сервисной деятельности. Закрепление знаний студентов о предмете, целях, задачах, содержании курса «сервисная деятельность», методах изучения дисциплины, требованиям к знаниям, умениям и навыкам, формам самостоятельной работы и контроля. Освоение основных понятий и категорий дисциплины на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов сферы обслуживания. |
| 2 | Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Дефиниции понятий «сервис», «деятельность», «услуга». |
| 3 | Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Занятие проводится в форме презентаций по докладам, рассматривающим основные термины досуговой деятельности. Темы докладов: 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека |
| 4 | Тема 4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Занятие проводится в форме презентаций по докладам с целью изучения роли потребителей и производителей на рынке услуг, основных понятий, используемых в Законе РФ «О защите прав потребителей», правил оказания услуг общественного питания, правил бытового обслуживания населения в РФ. |
| 5 | Тема 5. Сфера услуг как объект деятельности. |
| 6 | Тема 6. Производство и потребление услуг. Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель занятия: закрепление знаний студентов о сфере услуг, ее значения для общества, об отличиях предприятия сервиса и форм организации труда, «контактной зоне» как сферы реализации сервисной деятельности, о формировании процесса контакта, содержания контакта. |
| 7 | Тема 7. Психология, этика и эстетика сервиса. Обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам: 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. |

Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы |
|-------|---|
| 1 | Подготовка к практическим занятиям по теме 1: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников. подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Выполнение курсовой работы. |
| 2 | Подготовка к практическим занятиям по теме 2: |

| № п/п | Вид самостоятельной работы |
|----------|---|
| | <p>подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Выполнение курсовой работы.</p> |
| 3 | <p>Подготовка к практическим занятиям по теме 3: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников. подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Выполнение курсовой работы.</p> |
| 4 | <p>Подготовка к практическим занятиям по теме 4: Подготовка к практическому занятию. подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Выполнение курсовой работы.</p> |
| 5 | <p>Подготовка к практическим занятиям по теме 5: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников. подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Выполнение курсовой работы.</p> |
| 6 | <p>Подготовка к практическим занятиям по теме 6: подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки; Выполнение курсовой работы.</p> |
| 7 | <p>Подготовка к практическим занятиям по теме 7: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников. подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Подготовка и печать курсовой работы.</p> |
| 8 | <p>Подготовка к защите курсовой работы.</p> |
| 9 | <p>Выполнение курсовой работы.</p> |
| 10 | <p>Подготовка к промежуточной аттестации.</p> |
| 11 | <p>Подготовка к текущему контролю.</p> |

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

- 1) Взаимосвязь потребностей и сервисной деятельности
- 2) Влияние сервиса на удовлетворение потребностей
- 3) Формирование сервисного пространства
- 4) Практическое значение коэволюции и синергетики в сервисной деятельности
- 5) Роль сервисной деятельности в обустройстве среды обитания
- 6) Гуманистическая направленность сервисной деятельности
- 7) Феноменальность сервисной деятельности
- 8) Возрастающая роль сервисной деятельности в XXI веке
- 9) Противоречивость услуг и пути её преодоления
- 10) Дифференциация услуг в сервисной деятельности
- 11) Показатели эффективности в развитии сервисной деятельности
- 12) Ценности, создаваемые сервисной деятельностью
- 13) Влияние сервисной деятельности на поведение людей
- 14) Социальные законы в развитии сервисной деятельности
- 15) Роль соционики в развитии сервисной деятельности
- 16) Сенсорный голод и пути его преодоления
- 17) Значение оценки общения как величайшей роскоши в общении
- 18) Общение в сервисной деятельности как психотерапия
- 19) Роль постиндустриального способа производства в сервисной деятельности
- 20) «Контактные зоны» в сервисной деятельности
- 21) Стимулы в развитии сервисной деятельности
- 22) Сервисный тип личности
- 23) Влияние сервисной деятельности на творчество

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

| № п/п | Библиографическое описание | Место доступа |
|-------|--|---|
| 1 | Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие | http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63846 , 0 |

| | | |
|---|---|---|
| | Иванова Н.С. | |
| 2 | Сервисная деятельность Хмелев В.В. | НТБ РУТ (МИИТ) |
| 3 | Сервисная деятельность: учебное пособие Левшина О. Н. | https://e.lanbook.com/book/145535 |

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

Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU:www.elibrary.ruЕдиная коллекция цифровых образовательных ресурсов:<http://window.edu.ru> Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ):<http://library.miit.ru> «Консультант Плюс»:<http://www.consultant.ru>Электронно-библиотечная система ЛАНЬ:<http://e.lanbook.com/>

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

Программное обеспечение не требуется.

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:

Курсовая работа в 6 семестре.

Экзамен в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы

Старший преподаватель кафедры
«Сервис и туризм»

Курачева Марина
Евгеньевна

Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ
Председатель учебно-методической
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян