

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
43.03.02 Туризм,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)

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 организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;

ПК-3 - Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения;

ПК-7 - Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов.

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 з.е. (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 деятельности», 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.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
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. 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.
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.

4.3. 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: подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов:

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	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.
3	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.
4	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.
5	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.
6	Подготовка к практическим занятиям по теме 6: подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки; Выполнение курсовой работы.
7	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.
8	Подготовка к защите курсовой работы.
9	Выполнение курсовой работы.
10	Подготовка к промежуточной аттестации.
11	Подготовка к текущему контролю.

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 Иванова Н.С.	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63846 , 0
2	Сервисная деятельность Хмелев	НТБ РУТ (МИИТ)

	В.В.	
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 требуются.

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