

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
43.03.03 Гостиничное дело,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление гостиничным бизнесом

Форма обучения: Заочная

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: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» 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 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	Семестр	
		№11	№12
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	12	12	0
В том числе:			
Занятия лекционного типа	4	4	0
Занятия семинарского типа	8	8	0

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 96 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	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	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	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	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	Сфера услуг как объект деятельности. Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель занятия: Закрепление знаний студентов о классификации услуг и ее признаках, основных характеристиках услуг, назначении услуг, об отличии услуги от товара. Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики.
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	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	по теме 1: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	<p>подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Выполнение курсовой работы.</p>
2	<p>по теме 2: 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>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>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>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>по теме 6: подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки; Выполнение курсовой работы.</p>
7	<p>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	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	Хмелёв В.В. Сервисная деятельность	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).

Электронные ресурсы: Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www.elibrary.ru);

Единая 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 12 семестре.

Экзамен в 12 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 ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян