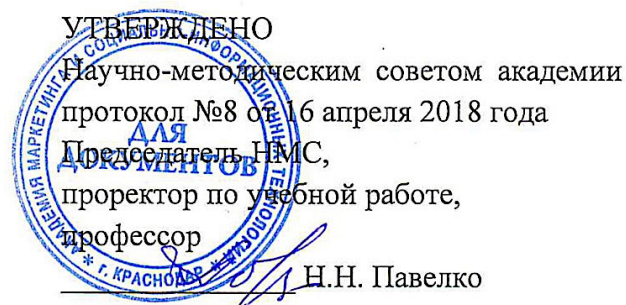


Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –
ИМСИТ»
(г. Краснодар)

Факультет менеджмента

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций



Б1.Б.11
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

рабочая программа по дисциплине
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) образовательной программы
«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

квалификация (степень) выпускника
«БАКАЛАВР»

Краснодар
2018

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» /сост. к.к.н., доцент Г.Ю.Павлова. Краснодар: ИМСИТ, 2018. 29 с.

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.12.2015 N 1463

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины базовой части студентам 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата) в 3,4 семестрах.

Составитель



Г.Ю. Павлов

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры технологий сервиса и деловых коммуникаций протокол № 8 от 19 марта 2018г.

Зав. кафедрой ТСиДК, к.с.н., доцент



Н.И. Севрюгина

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии «16» апреля 2018г., протокол № 8.

Согласовано:

Проректор по качеству образования,
доцент



К.В. Писаренко

Рецензенты:

Шупило Н.Л. директор ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium».

Савеленко В.М. к.п.н., доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Содержание

1. Наименование дисциплины.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	
4. Цели и задачи освоения дисциплины.....	5
5. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию).....	6
6. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
6.1 Содержание дисциплины.....	6
6.2 Учебно-тематический план.....	7
7. Содержание практических и семинарских занятий.....	9
8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
9. Образовательные технологии.....	14
9.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.....	14
10. Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.....	16
11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	19
12. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19
13. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	24
14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	25
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	26
16. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	28
17. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий.....	29
18. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	29

1. Наименование дисциплины

Сервисная деятельность

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

а) общепрофессиональных

ОК-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

б) профессиональных:

ОПК-3 - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

ПК-4- способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-9 - готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; –сущность услуги как специфического продукта; –понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; –правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг; –способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета; –особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; –этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; –критерии и составляющие качества услуг; 4
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
- инновационные технологии и формы обслуживания потребителей и (или) туристов;

уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

владеть: –навыками работы в контактной зоне с потребителем;

–основами разработки технологии процесса обслуживания в отдельных видах сервиса;

–методами оценки качества услуги и обслуживания в отдельных видах сервиса.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в базовую часть (дисциплины по выбору) профессионального цикла основной образовательной программы подготовки бакалавров для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

«Сервисная деятельность» предполагает входные знания по такой дисциплине как «Философия», «Введение в профессию» и «Сервисология».

4. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины дать будущему бакалавру комплексное представление о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, ознакомить с современным рынком услуг; сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, представление об основных и перспективных направлениях сервисной деятельности; научить его использовать современные информационные и компьютерные технологии при анализе сферы услуг, в процессе разработки и построения прогнозов деятельности гостиничных предприятия, при оценке складывающейся экономической конъюнктуры.

Задачи:

- изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- ознакомление с принципами организации сервисной деятельности, показателями качества услуг и обслуживания;
- углубление теоретических знаний в сервисной деятельности путем использования средств экономического и математического анализа и современных компьютерных и информационных технологий;
- овладение основами методологии исследования сервисной деятельности в гостиничном бизнесе;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации;
- формирование знаний о прогрессивных сервисных технологиях.

5. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Вид учебной работы по дисциплине	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	3,4 семестр	Всего
Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)	288	8
Аудиторная работа:	128	128
<i>Лекции (Л)</i>	64	64
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе в интерактивной форме</i>	64	64
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа:	124	124
Самостоятельные исследовательские проекты	31	31
Реферат (Р)	31	31
Эссе (Э)	31	31
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	31	31
Подготовка и сдача экзамена	36	36

Вид итогового контроля	3 семестр - зачет 4 семестр - экзамен	3 семестр - зачет 4 семестр - экзамен
-------------------------------	--	--

Таблица 2 – Объем учебной дисциплины и виды учебной работы для студентов заочной формы обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	3.4 семестр	Всего
Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)	288	8
Аудиторная работа:	36	36
<i>Лекции (Л)</i>	18	18
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе в интерактивной форме</i>	18	18
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа:	239	239
Самостоятельные исследовательские проекты	50	50
Реферат (Р)	50	50
Контрольная работа (КР)	39	39
Самостоятельное изучение разделов	50	50
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	50	50
Экзамен	13	13
Вид итогового контроля	3 семестр - зачет 4 семестр - экзамен	3 семестр - зачет 4 семестр - экзамен

6. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

6.1 Содержание дисциплины

Ужесточающаяся конкуренция, борьба за клиента – характерная черта бизнеса в сфере современного сервиса. В этих условиях весьма важным элементом сервисной деятельности становится психологический аспект отношений между клиентом и специалистом. Здесь важно и знание психологического портрета клиента, и положительный психо-эмоциональный настрой персонала сервисной службы – как показывает мировая и отечественная практика, в мире бизнеса не существует мелочей в вопросах привлечения и закрепления клиентов, тем более в сфере сервисной деятельности. Особую роль необходимо отвести аспектам управления сервисной деятельностью.

Целью сервисной деятельности является удовлетворение потребностей населения в услугах. Услуга является целенаправленной деятельностью исполнителя услуги, обеспечивающей исполнение конкретной потребности индивидуального заказчика. Внутренними задачами развития сервисных предприятий в настоящее время являются повышение качества услуг, повышение производительности и эффективности труда.

6.2 Разделы (модули) дисциплины и виды занятий

Таблица 3 - Разделы (модули) дисциплины и виды занятий

№ раздела	Наименование раздела (модуля)	Содержание раздела	Форма текущего го контроля
1	2	3	4
МОДУЛЬ 1			
	Теоретический анализ сервисной деятельности.	Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
МОДУЛЬ 2			
	Сервисная деятельность как составная часть экономики	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг. Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
МОДУЛЬ 3			
	Культура сервиса	Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг. Социальный менеджмент сервисного предприятия. Менеджмент персонала сервисного предприятия. Эстетические основы сервисной деятельности. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия.	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД

Таблица 4 – Разделы дисциплины, изучаемые в 3 и 4 семестрах студентами очной формы обучения

№ раздела	Наименование раздела	Количество часов				
		Всего	Эк за ме н	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа СР
				Л	ПЗ	
1	2	3		4	5	6
1	Теоретический анализ сервисной деятельности.	80		20	20	40
1.1	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий					

	производителей и потребителей услуг.					
1.2	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности					
1.3	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период					
1.4	Модели системы управления качеством					
2	Сервисная деятельность как составная часть экономики	92		24	24	44
2.1	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.					
2.2	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности					
2.3	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период					
3	Культура сервиса	80		20	20	40
3.1	Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг.					
3.2	Социальный менеджмент сервисного предприятия.					
3.3	Менеджмент персонала сервисного предприятия.					
3.4	Эстетические основы сервисной деятельности.					
3.5	Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия.					
	Экзамен		36			
	Всего	288	36	64	64	124

Таблица 4. Разделы (модули) дисциплины, изучаемые в 3 и 4 семестрах для студентов (ОЗО)

№ раз дела	Наименование раздела	Количество часов				
		Всего	эк за ме н	Аудиторная работа		Внеауд иторная работа СР
				Л	ПЗ	
1	2	3		4	5	6
1	Теоретический анализ сервисной деятельности.	87		6	6	75
1.1	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий					

	производителей и потребителей услуг.					
1.2	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности					
1.3	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период					
1.4	Модели системы управления качеством					
2	Сервисная деятельность как составная часть экономики	101		6	6	89
2.1	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.					
2.2	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности					
2.3	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период					
3	Культура сервиса	87		6	6	75
3.1	Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг.					
3.2	Социальный менеджмент сервисного предприятия.					
3.3	Менеджмент персонала сервисного предприятия.					
3.4	Эстетические основы сервисной деятельности.					
3.5	Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия.					
	Экзамен		13			
	Всего	288	13	18	18	239

7. Содержание практических и семинарских занятий

Тема 1. Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом.

Новые подходы к изучению сервисной деятельности. Сущность сервисной деятельности. Теоретические понятия сервиса, сервисной деятельности. Историческая эволюция и современное состояние сервисной деятельности.

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа.

Дифференциация знаний и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Услуги в средневековом обществе. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема 3. Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современному сервису. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды развития общества.

Тема 4. Теоретический анализ сервисной деятельности.

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общественного потребления». Теоретические основы анализа сервисной деятельности. Классификация услуг в сервисной деятельности постиндустриального общества.

Тема 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Экономическая сущность в сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Тема 6. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Тема 7. Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Процесс обслуживания потребителей. Сервисные технологии. Проблема качества и безопасности сервисных услуг.

Тема 8. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.

Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России. Сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.

Тема 9. Процесс управления и обслуживания потребителей сервисных услуг.

Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент.

Тема 10. Культура сервиса.

Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Отраслевая специфика культуры сервиса. Национальные традиции обслуживания. Региональные аспекты культуры обслуживания.

Тема 11. Социальный менеджмент сервисного предприятия.

Социальные принципы и экономические основы сервисной деятельности. Менеджмент персонала на сервисном предприятии.

Тема 12. Менеджмент персонала сервисного предприятия

Основные принципы служебного этикета. Психологические особенности сервисного обслуживания. Культивация конструктивных индивидуально-психологических особенностей процесса обслуживания.

Тема 13. Эстетические основы сервисной деятельности

Эстетическая культура работника сервиса. Внешний облик, его соответствие служебным целям. Элементы эстетики в сервисной деятельности. Формирование общего конструктивного стиля обслуживания. Философия обслуживания. Дух доброжелательности и хорошего настроения в сфере сервисного обслуживания.

Тема 14. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия.

Общие принципы и методы социального управления сервисным предприятием. Проблемы отечественной сферы сервисной деятельности по управлению трудовыми ресурсами. Деятельность подразделений по работе с кадрами. Кадровое планирование. Подбор и найм персонала. Регулирование трудовых отношений. Обеспечение благоприятных условий труда. Основные принципы менеджмента управления сервисными предприятиями. Динамика социально-кадровых особенностей.

Темы практических занятий

1. Зарождение и развитие услуг в обществе Западной Европы.

Вопросы:

1. История развития сервисных услуг в Западной Европе.
2. Традиции сервиса.
3. Культура сервиса и этикет в Западной Европе.

2. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.

Вопросы:

1. История становления сервисной деятельности.
2. Специфика развития сервисной деятельности.
3. Основные тенденции развития сервисной деятельности в переходную эпоху.

3. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.

Вопросы:

1. Специфика становления и организация сервисной сферы.
2. Изменения в сфере сервисного обслуживания.
3. Инновационные процессы в сервисном обслуживании.

4. Методологические основы изучения сервисной деятельности.

Вопросы:

1. Комплексный междисциплинарный подход.
2. Принципы системности.
3. Методы социально-экономического анализа.
4. Теоретические основы анализа сервисной деятельности.

5. Классификация услуг в сервисной деятельности.

Вопросы:

1. Нормативно-правовые основы сервисной деятельности.
2. Перечень сервисных услуг.
3. Классификация сервисных услуг.

6.Сервисная деятельность как часть культуры.

Вопросы:

- 1.Сервис в структуре экономики.
2. Удовлетворение общественных потребностей.
3. Международный обмен услугами.

7.Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа.

Вопросы:

- 1.Объективные факторы развития сервисной деятельности.
- 2.Интенсификация международного обмена услугами.
3. Сервисные технологии.

8.Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.

Вопросы:

- 1.Разработка и реализация сервисных услуг.
2. Маркетинговые исследования ситуации.
3. Сферы сервисного бизнеса.

9. Процесс обслуживания потребителей сервисных услуг.

Вопросы:

- 1.Условия обслуживания.
2. Сферы и перечень услуг.
3. Изучение потребительского спроса на сервисные услуги.
4. Процесс обслуживания потребителей.

10.Культура сервиса.

Вопросы:

- 1.Деловой этикет сервисной деятельности.
2. Эстетика сервиса.
3. Философия обслуживания.

11.Этические основы сервисной деятельности.

Вопросы:

1. Дух доброжелательности.
2. Атмосфера сервиса.
3. Ценностные ориентации потребителей услуг.

12.Деловой этикет сервисной деятельности.

Вопросы:

- 1.Этические основы деловых отношений.
2. Отраслевая специфика культуры сервиса.
- 3.Профессионально-служебная этика.

13.Менеджмент персонала на сервисном предприятии.

Вопросы:

1. Принципы и методы социального управления.
2. Кадровое планирование.
3. Регулирование трудовых отношений.

14.Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия.

Вопросы:

- 1.Определение общей эффективности работы предприятия.

2. Социальное партнерство сервисных предприятий.
3. Операционный маркетинг.

8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической литературой и практическими материалами, необходимыми для изучения сервисной деятельности, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации.

В связи с этим основными задачами самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов, правоведение, являются:

во-первых, продолжение изучения гражданского права в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;

во-вторых, привитие бакалаврам интереса к юридической литературе.

Изучение и изложение информации, полученной в результате анализа научно-теоретической литературы и практических материалов, предполагает развитие у студентов как навыков устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Правильная организация самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов дает преподавателю возможность обеспечить углубленное изучение тех вопросов программы, на которые не хватает времени в рамках аудиторных занятий.

Основными формами самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов являются:

- подготовка рефератов и докладов по правоведению;
- написание домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, практических работ;
- выступление с сообщением по заданным темам;
- организация и проведение деловых игр во внеаудиторное время.

Задания для самостоятельной работы студентов

Рекомендуется самостоятельное изучение предложенных ниже тем и написание по данным темам докладов и рефератов.

1. Сервисная услуга и ее виды.
2. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве
3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
4. Хостель – сервисная услуга для молодежи
5. Становление и развитие таймшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
6. Роль сферы услуг в экономике страны
7. Качество услуги с позиции потребителя
8. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
9. Сервисная деятельность и потребности человека.
10. Служба сервиса и ее функции
11. Место и роль общения участников сервисной деятельности;
12. Организация обслуживания потребителей;
13. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности;
14. Категории потребителей, особенности обслуживания;
15. Инновационные технологии в сервисе.

16. Информационный сервис.
17. Теория организации обслуживания.
18. Сервисная деятельность и потребности человека.
19. Служба сервиса и ее функции.
20. Виды сервисной деятельности.
21. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы

9 Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 43.03.02 «Туризм» реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций (кейсов), групповые дискуссии, коллоквиумы, мастер-классы экспертов и специалистов, самостоятельные исследовательские проекты) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Организация образовательного процесса дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает активное и нелинейное взаимодействие педагога и бакалавров в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях-лекциях используются следующие формы интерактивных технологий: лекция-беседа, лекция-дискуссия, коллективное обсуждение, мозговой штурм и т.д.

На семинарских занятиях по дисциплине «Сервисная деятельность» используются технологии проблемного обучения, предусматривающие постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности студентов.

В учебный процесс дисциплины «Сервисная деятельность» включаются также формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация - изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практические занятия в форме таких методов, как: «Творческое задание», «Обсуждение в группах», «Публичная презентация проекта», «Коллоквиум», «Интерактивная лекция», «Анализ конкретных ситуаций» способствуют повышению эффективности образовательного процесса, достижению всеми учащимися высоких результатов обучения.

9.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Организация образовательного процесса дисциплины «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» предполагает активное и нелинейное взаимодействие педагога и студентов в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях-лекциях

используются следующие формы интерактивных технологий: лекция-беседа, лекция-дискуссия, проблемная лекция, коллективное обсуждение, мозговой штурм и т.д.

В учебный процесс дисциплины «Сервисная деятельность» включаются также формы информационно-коммуникационных образовательных технологий – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных продуктов и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практические занятия в форме презентации – представление исследовательской деятельности с использованием специализированных программных средств.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» составляет не менее 30 процентов аудиторных занятий.

Таблица 6 - Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях для студентов очной формы обучения

Се- мес- тр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количе- ство часов
4	ПР	Групповая дискуссия по отдельным проблемным вопросам качества гостиничного дела с использованием метода круглого стола	6
	ПР	Доклады студентов в форме презентаций с коллективным обсуждением содержания презентации и технологии её разработки	6
	ПР	Лекция–визуализация, лекция–беседа, мозговой штурм	6
	ПР	Коллективная рефлексия–обсуждение, мастер–классы	6
	ПР	Практическое занятие с использованием технологий проектного обучения «Формы собственности и качество услуг»	2
	ПР	Практическое занятие в форме презентации «Деятельность руководства в системе менеджмента качества гостиницы».	2
	ПР	Практическое занятие с использованием технологий проектного обучения «Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа»	2
	ПР	Практическое занятие в форме презентации «Теоретический анализ сервисной деятельности»	2
Итого:			32

Таблица 7 - Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях для студентов заочной формы обучения

Семес- тр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	ПР	Практическое занятие с использованием технологий проектного обучения «Формы собственности и	2

		качество услуг»	
	ПР	Практическое занятие в форме презентации «Деятельность руководства в системе менеджмента качества гостиницы».	2
	ПР	Практическое занятие с использованием технологий проектного обучения «Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа»	2
	ПР	Практическое занятие в форме презентации «Теоретический анализ сервисной деятельности»	2
ИТОГО			8

10 Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины являются устные опросы и собеседования. Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: контролем изучения содержания раздела могут являться коллоквиум, выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий мониторинг результатов семинарских и практических занятий, контрольный опрос (устный или письменный), презентация результатов проектной деятельности. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию. Основным типом практической поисковой работы обучаемого является чтение исторической литературы. Немаловажным в процессе освоения знаний и навыков по дисциплине «Сервисная деятельность» является ознакомление обучаемого с чужим опытом, в ходе которого происходит изучение и анализ достоинств и недостатков тех или иных исторических событий.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Для комплексного планирования и осуществления всех форм учебной работы и контроля используется балльно-рейтинговая система (БРС). Все элементы учебного процесса (от посещения лекции до выполнения письменных заданий) соотносятся с определенным количеством баллов. Работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – ПЗ, ЛР, различные виды СРС. Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – итоговый тест по темам текущего раздела. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине - экзамен.

КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

По дисциплине «Сервисная деятельность»

43.03.02 «Туризм»

Форма обучения очная

Номер темы	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение	Баллы	
			интервал	максимум за

занятия		формы текущего контроля	от «» до «»	семестр
<i>Текущий контроль</i>				
1-16	<i>Опрос</i>	О	0,5-2	16
16	<i>Коллоквиум</i>	К	0,5-3	3
14	<i>Исторический проект</i>	ЗЛ	4-7	7
7	<i>Написание эссе</i>	Э	2-5	5
2-16	<i>Написание и защита реферата</i>	Р	2-5	5
6, 11	<i>Тестирование</i>	Т	1-5	10
9	<i>Участие в круглом столе</i>	КС	0,5-4	4
1-16	<i>Посещение занятий</i>	ПЗ	0,31	10
Всего за семестр	60			

Количество баллов, необходимое для внутрисеместровой аттестации: 1 аттестация –20 баллов

<i>Промежуточный контроль</i>			30
<i>Зачет:</i>			
«зачтено»		10-30	
«незачтено»		0-9	
<i>Экзамен:</i>			
- «Отлично»		26-30	
- «Хорошо»		21-25	
- «Удовлетворительно»		10-20	
-«Неудовлетворительно»		1-9	
«Бонусные» баллы			10
<i>Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.</i>			
		0-10	
Итого за семестр			100

КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

По дисциплине «Сервисная деятельность»

43.03.02 «Туризм»

Форма обучения заочная

Номер темы	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное	Баллы	
			интервал	максимум за

занятия		обозначение формы текущего контроля	от «» до «»	семестр
<i>Текущий контроль</i>				
1-16	<i>Опрос</i>	О	5-10	10
16	<i>Коллоквиум</i>	К	5-10	10
14	<i>Контрольная работа</i>	КР	20-25	25
2-16	<i>Написание и защита реферата</i>	Р	7-10	10
6, 11	<i>Портфолио</i>	ПФ	3-5	5
Всего за семестр	60			

<i>Промежуточный контроль</i>			30
<i>Зачет:</i>			
<i>«зачтено»</i>		10-30	
<i>«незачтено»</i>		0-9	
<i>Экзамен:</i>		Или	
- <i>«Отлично»</i>		26-30	
- <i>«Хорошо»</i>		21-25	
- <i>«Удовлетворительно»</i>		10-20	
- <i>«Неудовлетворительно»</i>		1-9	
<i>«Бонусные» баллы</i>			10
<i>Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.</i>		0-10	
Итого за семестр			100

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих дисциплину «Сервисная деятельность».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля по проблемным вопросам и промежуточной аттестации в форме

экзамена. Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность» согласно утвержденной форме прилагается.

12. Методические материалы, определяющие процедуры оценивая знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Темы контрольных работ по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека;
2. Сервисная деятельность как часть культуры
3. Управление качеством услуг.
4. Культура сервиса в конкретном обществе.
5. Сущность этики обслуживания.
6. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
7. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
8. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.
9. Предпосылки возникновения сервисной деятельности;
10. Сервис и его особенности;

Примерные темы докладов по дисциплине

1. Сервисная деятельность в сфере услуг - как система и процесс.
2. Субъекты, объекты и функции сервисной деятельности.
3. Этапы совершения покупки. Поэтапная тактика обслуживания.
4. Материальные и нематериальные услуги. Сходство и различия.
5. Психологические особенности обслуживания клиентов при выполнении разных видов услуг.
6. Инновационные техники и технологии в сервисной деятельности.
7. Внедрение и применение технических средств в сервисной деятельности.
8. Морально-психологические аспекты при работе с клиентами.
9. Понятие трудового коллектива. Правовые отношения в сфере наемного труда.
10. Специфика сервисной деятельности в малом бизнесе.
11. Динамика развития сервисной деятельности в современных рыночных условиях.
12. Сервис в структуре народного хозяйства.
13. Законодательство Российской Федерации, регулирующее сервисную деятельность.
14. Создание, регистрация, реорганизация и ликвидация предприятий сервиса.
15. Влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс предоставления услуг.
16. История и опыт российского предпринимательства в сфере предоставления услуг.
17. Специфика сервисных правоотношений.
18. Качество продукции и фирменный стиль предприятия. Правовое регулирование охраны товарных знаков.
19. Специфика лицензирования отдельных видов сервисной деятельности.
20. Лицензия как право на осуществление отдельных видов деятельности.
21. Особенности планирования деятельности малых предприятий в сфере сервиса.
22. Значение и функции менеджмента в сервисной деятельности.
23. Лидерство в трудовом коллективе. Формальные и неформальные лидеры.
24. Договор возмездного оказания услуг в сфере сервиса.
25. Договор безвозмездного пользования в сфере услуг.
26. Охрана труда на предприятиях сервиса.
27. Материальная ответственность сторон трудового договора при выполнении работ и услуг.
28. Государственный надзор и контроль за соблюдением прав потребителей.
29. Содержание и направление маркетинговых исследований в различных направлениях сервисной деятельности. Маркетинговые исследования конкурентов.

30. Маркетинговые исследования потребителей услуг.
31. Сегментация рынка услуг.
32. Стандартизация и сертификация работ и услуг как гарантия качества.
33. Виды государственного контроля за качеством услуг.
34. Конкурентоспособность сервисных предприятий.
35. Причины возникновения и способы локализации конфликтных ситуаций внутри коллектива на предприятиях сервиса.
36. Управленческие решения и методы их принятия.
37. Социальная роль работника контактной зоны.
38. Бизнес-планирование на предприятиях сервиса.
39. Лицензия. Процесс лицензирования.
40. Этика и эстетика сервисной деятельности.
41. Понятие и особенности сервисной деятельности.
42. Отраслевая структура и функции сервисной деятельности.
43. Сервисная деятельность с позиции «общества потребления».
44. Анализ сервисной деятельности в рамках концепции «постиндустриального общества».
45. Междисциплинарный характер сервисной деятельности.
46. Методы исследования социальной деятельности.
47. Социальные технологии в сервисной деятельности.
48. Этапы разработки (проектирования) социальных технологий.
49. Формы и виды социальных технологий.
50. Особенности социальных технологий в сервисной деятельности.
51. Экономические основы сервисной деятельности.
52. Коммерческие и некоммерческие организации в сфере сервисной деятельности.
53. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека.
54. Виды услуг. Рынок услуг.
55. Жизненный цикл услуги.
56. Предпосылки появления общественных услуг в доисторических обществах.
57. Факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
58. Общественные услуги в средневековых обществах Западной Европы.
59. Роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
60. Условия и факторы, способствовавшие развитию сферы услуг и увеличению числа занятых в ней работников, в индустриальном обществе.
61. Важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
62. Влияние американского общества XIX – XX вв. на динамику сервисной деятельности мира.
63. Основные факторы развития и признаки сервиса постиндустриального общества.
64. Особенности сервисной деятельности развивающихся стран в XX в.
65. Социальные предпосылки возникновения и основные этапы развития сервиса в России.
66. Особенности сервисной деятельности в советский и постсоветский периоды.
67. Сервис в России с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания.
68. Современный рынок услуг России: проблемы развития.
69. Особенности развития сервисной деятельности в современный период.
70. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа.
71. Особенности предпринимательства сферы услуг и его специфика размещения на территории России.
72. Основные подходы к осуществлению сервиса.

73. Понятие и особенности управления сервисным предприятием.
74. Методы определения и контроля качества услуги.
75. Принципы, функции и концепции маркетинга услуг.
76. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации.
77. Организационная структура сервисного предприятия.
78. Качество и безопасность в практике современного сервиса.
79. Эстетика в сервисе. Этикет в сфере обслуживания.
80. Конкуренция в сфере обслуживания.
81. Конкурентные стратегии на рынке услуг. Оценка конкурентоспособности услуг.
82. Оценка конкурентоспособности услуг.
83. Коммуникации на рынке услуг.
84. Реклама в сфере сервиса.
85. Понятие культуры сервиса.
86. Нормативно-правовая база сферы обслуживания.
87. Предпосылки возникновения и характеристика основных этапов развития сервисной деятельности в России.
88. Особенности и роль сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.
89. Предпосылки возникновения и характеристика основных этапов развития сервисной деятельности в России.
90. Государственное регулирование сервисной деятельности.
91. Эволюция теоретических представлений об организационных основах предприятия, управленческой деятельности и критериях ее эффективности.
92. Основные направления сервисной деятельности: классификация и характеристика.
93. Производственные услуги: особенности и сфера применения.
94. Распределительные услуги: особенности и сфера применения.
95. Профессиональные услуги: особенности и сфера применения.
96. Потребительские (массовые) услуги: особенности и сфера применения.
97. Общественные услуги: особенности и сфера применения.
98. Экономические и хозяйственные аспекты сервисной деятельности.
99. Роль сервисной деятельности в удовлетворении общественных потребностей.
100. Связь сервисной деятельности с геоландшафтными, почвенно-климатическими условиями жизнедеятельности.
101. Влияние территориального размещения людей на развитие сервисной деятельности.
102. Роль урбанизации в развитии сервисной деятельности.
103. Роль демографических факторов в развитии сервисной деятельности.
104. Социально-культурный сервис: сущность и структура.
105. Художественное творчество в сервисной деятельности.
106. Международный обмен опытом сервисного обслуживания на современном этапе общественного развития.
107. Сервисная деятельность в современной России: основные показатели, проблемы и тенденции развития.
108. Обслуживание потребителей: понятие, основные этапы, формы.
109. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности.
110. Структура и формы организации сервисного предприятия.
111. Эффективное управление сервисным предприятием.
112. Механизмы построения эффективной маркетинговой стратегии и тактики предприятия сферы услуг.
113. Человеческий фактор в сервисной деятельности.
114. Типы взаимоотношений в сервисной деятельности.
115. Морально-психологический климат в трудовом коллективе сервисного предприятия. Мотивационные процессы.

Задание для коллоквиума по дисциплине «Сервисная деятельность»

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой студентам предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, студент в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

Для подготовки к коллоквиуму, который проводится на последнем семинарском занятии, выносятся тема **«Социально-экономические факторы развития сферы сервиса»**, в ходе обсуждения которой необходимо обосновать свою точку зрения по следующим вопросам:

1. Участие в увеличении национального дохода.
2. Влияние на духовное возрождение общества.
3. Создание новых видов услуг и рост занятости населения

Требования к портфолио по дисциплине «Сервисная деятельность»

Портфолио («портфель учебных достижений») - это набор материалов, демонстрирующих степень подготовки студента к сдаче зачета по дисциплине «Сервисная деятельность». Портфолио по дисциплине может содержать конспект лекций, материалы по подготовке к семинарским занятиям, в частности, подтверждающие выполнение исторического проекта, конспекты первоисточников, журнальных статей и монографий, подготовленные студентом наглядные материалы по темам изучения.

Вопросы к зачету по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Общая характеристика услуг сервиса в обществах древнего мира.
2. Сервисные услуги Западной Европы в эпоху средневековья.
3. Основные признаки сервиса индустриального общества.
4. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
5. Основные этапы реформирования советской сферы сервисных услуг.
6. Признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
7. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
8. Отличия условий труда в сервисной деятельности от промышленного производства.
9. Влияние демографической ситуации в стране на развитие сервисной деятельности.
10. Основные направления сервисной деятельности и виду услуг.
11. Общие и особенные черты сервисной деятельности в России и зарубежом.
12. Направления и формы сервисной деятельности в России переходного периода.
13. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
14. Основные формы обслуживания в сервисной деятельности.
15. Основные характеристики качества сервисных услуг.
16. Виды безопасности сервисных услуг.
17. Качественные признаки сервисной деятельности.
18. Факторы, определяющие развитие сервисного предпринимательства.
19. Направления и сегменты отечественного сервиса.
20. Механизм государственного регулирования предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.

21. Социально-корпоративные характеристики российского предпринимательства.
22. Особенности социального менеджмента в сервисе.
23. Стратегия маркетинга сервисного предприятия.
24. Тактика маркетинга сервисного предприятия.
25. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
26. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
27. Общая характеристика культуры сервиса.
28. Эстетические основы сервисной деятельности.
29. Деловой этикет в сервисной деятельности.
30. Основные принципы маркетинга сервисных услуг.

Вопросы для подготовки к экзамену по курсу «Сервисная деятельность»

1. Деятельность. Основные виды деятельности.
2. Сервисная деятельность. Понятие, задачи.
3. История развития и социальные предпосылки развития сервисной деятельности.
4. Знания, умения, навыки. Привычки. Приобретенный опыт.
5. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
6. Характер. Типы характеров.
7. Социальные качества человека.
8. Темперамент. Типы темпераментов.
9. Основные виды потребностей человека. Понятия и квалификация.
10. Что понимается под интересом личности.
11. Психологический аспект процесса обслуживания.
12. Контактная зона.
13. Индивидуальный подход к клиенту.
14. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
15. Теория организации обслуживания.
16. Предприятия, оказывающие услуги населению. Их характеристики.
17. Разновидности услуг, их характеристики.
18. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
19. Виды, источники, природа, модели развития конфликтов и их исходы.
20. Научно-обоснованное управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов.
21. Компоненты организационно-технологической культуры.
22. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
23. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
24. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
25. Сервисная деятельность в сфере услуг - как система и процесс.
26. Субъекты, объекты и функции сервисной деятельности.
27. Этапы совершения покупки. Поэтапная тактика обслуживания.
28. Материальные и нематериальные услуги. Сходство и различия.
29. Психологические особенности обслуживания клиентов при выполнении разных видов услуг.
30. Инновационные техники и технологии в сервисной деятельности.
31. Внедрение и применение технических средств в сервисной деятельности.
32. Морально-психологические аспекты при работе с клиентами.
33. Понятие трудового коллектива. Правовые отношения в сфере наемного труда.
34. Специфика сервисной деятельности в малом бизнесе.
35. Динамика развития сервисной деятельности в современных рыночных условиях.
36. Сервис в структуре народного хозяйства.
37. Законодательство Российской Федерации, регулирующее сервисную деятельность.

38. Создание, регистрация, реорганизация и ликвидация предприятий сервиса.
39. Влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс предоставления услуг.
40. История и опыт российского предпринимательства в сфере предоставления услуг.
41. Специфика сервисных правоотношений.
42. Качество продукции и фирменный стиль предприятия. Правовое регулирование охраны товарных знаков.
43. Специфика лицензирования отдельных видов сервисной деятельности.
44. Лицензия как право на осуществление отдельных видов деятельности.
45. Особенности планирования деятельности малых предприятий в сфере сервиса.
46. Значение и функции менеджмента в сервисной деятельности.
47. Лидерство в трудовом коллективе. Формальные и неформальные лидеры.
48. Договор возмездного оказания услуг в сфере сервиса.
49. Договор безвозмездного пользования в сфере услуг.
50. Охрана труда на предприятиях сервиса.
51. Материальная ответственность сторон трудового договора при выполнении работ и услуг.
52. Государственный надзор и контроль за соблюдением прав потребителей.
53. Содержание и направление маркетинговых исследований в различных направлениях сервисной деятельности.
54. Маркетинговые исследования конкурентов.
55. Маркетинговые исследования потребителей услуг.
56. 56.Сегментация рынка услуг.
57. Стандартизация и сертификация работ и услуг как гарантия качества.
58. Виды государственного контроля за качеством услуг.
59. Конкурентоспособность сервисных предприятий.
60. Причины возникновения и способы локализации конфликтных ситуаций внутри коллектива на предприятиях сервиса.
61. Управленческие решения и методы их принятия.
62. Социальная роль работника контактной зоны.
63. Бизнес-планирование на предприятиях сервиса.
64. Лицензия. Процесс лицензирования.
65. Этика и эстетика сервисной деятельности.
66. Стили управления на предприятиях сервиса.
67. Инновационные виды услуг и формы прогрессивного обслуживания.
68. Основные нормативно-правовые акты регулирующие сервисную деятельность.
69. Основные психологические типы управленцев.
70. Управление и ошибки в управлении жизненным циклом сервисной услуги.

13. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник для вузов / В. Г. Велединский. – 2-е изд., стер. – Москва : КноРус, 2013. – 174 с.*
2. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов / Г. Ю. Павлова. – Москва : КноРус, 2015. – 175 с.*
3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. – Электрон. текстовые дан. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К, 2015. – 284 с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/24851>*

Дополнительный

4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. В. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. – Электрон. текстовые дан. – Москва : Дашков и Ко, 2014. – 208 с. – Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/15712*

5. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – Электрон. текстовые дан. – 8-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и Ко, 2014. – 448 с. – Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/24799*

6. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – Электрон. текстовые дан. – СПб. : Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/30207*

2 Издания, помеченные знаком (*), имеются в фонде библиотеки Института управления
18

7. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко. – Электрон. текстовые дан. – Москва : Дашков и Ко, 2012. – 208 с. – Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/4968*

14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Библиотечные системы

1. Осокина И.В. Сервисная деятельность: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: <http://www.ergicology.ru/glossary/s/124.html>.
2. Официальный туристский портал Архангельской области: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: <http://www.pomorland.travel>.
3. Применение маркетинговых исследований на турпредприятиях: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: www.marketingandresearch.ru
4. - Действия маркетолога в туристических предприятиях: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: www.marketolog.ru
5. Сервисная деятельность в сфере туристической индустрии: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: www.dis.ru –
6. Технологии продаж туристических услуг: – Электрон. дан. - Режим доступа: www.marketing.web-standart.net

Интернет-ресурсы

1. «Вестник РАТА» – электронный журнал
2. <http://www.garant.ru> - Гарант;
3. <http://www.torg.spb.ru> – Торговля и ресторанный бизнес;
4. <http://www.gks.ru> – сайт Федеральной службы государственной статистики РФ.
5. <http://www.tourinfo.ru>

6. [http:// www.gaomoseva.ru](http://www.gaomoseva.ru)
7. [http:// www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) (Ростуризм)
8. [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
9. <http://www.government.ru> – сайт Правительства Российской Федерации.
10. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).
11. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму.
12. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в индустрии гостеприимства. ПО Мастертур.
13. [http:// www.tury.ru/](http://www.tury.ru/) – система управления предприятием индустрии гостеприимства.
14. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>, ec.europa.eu – статистика туризма в Европе.
15. <http://www.rata.ru/> - Российский союз туриндустрии.
16. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
17. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
18. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристская организация при ООН-WTO-UN.
19. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.
20. [http:// www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
21. <http://www.travel.ru>
22. <http://www.ator.biz>
23. <http://www.culina-russia.ru>
24. <http://www.gks.ru>
25. <http://www.ru.wikipedia.org>

15 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В системе обучения студентов большое значение отводится самостоятельной работе. Для написания сочинений-эссе студентам предлагаются высказывания специалистов о совершенствовании качества гостиничных услуг в России. В качестве темы вашего сочинения – эссе выберите одно из них. Вы должны сформулировать собственное отношение к данному высказыванию и аргументировано его изложить в вашем сочинении. При выборе темы исходите из того, что Вы:

1. Ясно понимаете смысл высказывания (не обязательно полностью или даже частично быть согласным с автором, но необходимо понимать, что именно он утверждает).
2. Можете выразить свое отношение к высказыванию (аргументировано согласиться с автором либо полностью или частично опровергнуть его высказывание).
3. Располагаете конкретными знаниями (факты, статистические данные, примеры) по данной теме.
4. Владете терминами, необходимыми для грамотного изложения своей точки зрения.

В ходе самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» студенты выполняют исследовательский проект. Он позволяет студентам заняться самостоятельным исследованием заинтересовавшей их темы, обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и в целом проявить творческий подход к исследуемой проблеме. Выполненное исследование должно иметь логически завершенный характер, а результаты проекта должны быть представлены в письменном или электронном виде. Это может быть планшет, альбом, видеофильм, макет, интерактивная или компьютерная презентация, серия научных статей и т.д. Важной характеристикой проекта является его

уникальность. Полученный результат проекта должен быть не похож на другие достижения как научной, так и учебной деятельности. При этом проект должен представлять собой самостоятельно проведенное исследование студента, раскрывающее в полной мере его знания и умения по систематизации и анализу полученных в ходе исследования данных.

Среди рекомендуемых тем проектов по «Сервисная деятельность» можно выделить следующие: Организация сервисных услуг в гостинице; Услуги химической чистки и прачечной; Услуги парикмахерских; Косметологические услуги; Услуги розничной торговли; Услуги по прокату и аренде; Круглосуточное обслуживание номеров; Пункт обмена валют, банк; Сувенирные, газетные и аптечные киоски, бутики, магазины; Салон красоты; Автостоянка; Автосервис - либо предложить свои интересные темы для исследования. В исследовательском проекте студенты должны объяснить, почему выбранная тема кажется им важной и интересной, проанализировать имеющиеся по теме источники и литературу, рассказать, какие методы поиска необходимой информации использовались.

Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с юридическими документами и источниками, с литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении контрольной работы студентам необходимо:

1. Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки студента).

2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новым монографиям и научным статьям.

3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.

4. Введение обосновывает выбранную студентом тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена выдающихся юристов, занимавшихся данной проблемой, осветить их точки зрения по спорным вопросам, указать, на основании каких источников будет написана работа.

5. Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Студенты не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

6. В Заключении контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

7. Контрольная работа должна обязательно содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество студента, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес студента и его место трудоустройства.

2. Текст работы может быть написан от руки разборчивым почерком либо набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. При использовании компьютера, рукопись следует набирать через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

16. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся по программе подготовки 43.03.02 «Туризм», обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Специфика получаемой направленности (профиля) образовательной программы предполагает возможность обучения следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с ограничением двигательных функций;
- с нарушениями слуха;
- с нарушениями зрения.

Организация образовательного процесса обеспечивает возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в учебные аудитории и другие помещения, для этого имеются пандусы, поручни, лифты и расширенные дверные проемы.

В учебных аудиториях и лабораториях имеется возможность оборудовать места для студентов-инвалидов с различными видами нарушения здоровья, в том числе опорно-двигательного аппарата и слуха. Освещенность учебных мест устанавливается в соответствии с положениями СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещения».

Все предметы, необходимые для учебного процесса, располагаются в зоне максимальной досягаемости вытянутых рук.

Помещения предусматривают учебные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, имеющих сердечно-сосудистые заболевания, они оборудованы солнцезащитными устройствами (жалюзи), в них имеется система климат-контроля.

17. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, оборудование мультимедиа, доска). Преподавание и подготовка студентов предполагает использование стандартного программного обеспечения для персонального компьютера, браузеров для поиска информации в глобальной сети интернет, поиска информации в базах данных по предмету дисциплины. Предполагается использование доступных Интернет ресурсов через поисковые системы: Яндекс, Google.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы для освоения дисциплины

Рекомендуется использование баз данных JSTOR, EBSCO и других специализированных информационно-справочных систем по предмету данной дисциплины.

ЭБС Book.ru. – Режим доступа: <http://w1.book.ru>;

ЭБС «Книгофонд». – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru>;

ЭБ РУКОНТ. – Режим доступа: <http://www.rucont.ru>;

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат)