

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Ткаченко Е.В., кандидат культурологии наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
EV.Tkachenko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004DDEE1
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственнотехнологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-4 : Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПКВ-4.1к : Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	РД1	Знание	разработки технологии жизненного цикла услуг сервисного предприятия
			РД2	Знание	развития системы клиентских отношений с учетом требований по-ребителя
			РД3	Навык	владение приемами разработки технологии процесса предоставления услуг
			РД4	Навык	владение системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
			РД5	Умение	разрабатывать технологии процесса предоставления услуг
			РД6	Умение	развивать жизненный цикл услуг сервисного предприятия

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Для студентов направлений 43.03.01 Сервис изучение дисциплины строится на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования, а именно базовой платформой для освоения «Сервисной деятельности» является учебный курс «Сервисология», в результате освоения которого студенты должны владеть основными понятиями, концепциями в области сервиса, отечественными и зарубежными теориями потребностей, определяющих формирование современного сервиса. Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями: • знать и понимать потребности человека, философию сервиса; • иметь навыки общения; • быть способными к организации процесса сервиса Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Основы менеджмента в сервисе и туризме», «Сервисология». На данную дисциплину опираются дисциплины «Информационные технологии в продвижении товаров и услуг», «Организация предприятий малого и среднего бизнеса», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

Для студентов направлений 43.03.01 Сервис изучение дисциплины строится на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования, а именно базовой платформой для освоения «Сервисной деятельности» является учебный курс «Сервисология», в результате освоения которого студенты должны владеть основными понятиями, концепциями в области сервиса, отечественными и зарубежными теориями потребностей, определяющих формирование современного сервиса. Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями: • знать и понимать потребности человека, философию сервиса; • иметь навыки общения; • быть способными к организации процесса сервиса Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Основы менеджмента в сервисе и туризме», «Сервисология». На данную дисциплину опираются дисциплины «Информационные технологии в продвижении товаров и услуг», «Организация предприятий малого и среднего бизнеса», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма».

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	4	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	РД1, РД4	2	1	0	5	дискуссия и обсуждение подготовленного материала
2	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.	РД1, РД6	2	1	0	4	дискуссия, обработка, детализация и систематизация полученных результатов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента
3	Принципы классификации услуг и их характеристики.	РД2, РД3	4	1	0	4	дискуссия
4	Производство услуг.	РД1, РД5	2	1	0	6	(дискуссия и представление презентации изученных информационных баз и обработанных материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента
5	Особенности функционирования отдельных групп услуг	РД2, РД6	2	1	0	6	Разноуровневые задачи и задания
6	Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности .	РД5	4	2	0	13	Кейс-задание
7	Государственное регулирование сервисной деятельности.	РД3, РД6	4	1	0	8	Разноуровневые задачи и задания
8	Поведение потребителей и факторы потребления.	РД2	4	2	0	7	деловая игра
9	Маркетинг услуг	РД5	4	4	0	12	дискуссия
10	Этическая культура сервиса .	РД3, РД4	4	2	0	12	Кейс-задание
11	Эстетика сервиса	РД4	4	2	0	12	Кейс-задание
Итого по таблице			36	18	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Содержание темы: Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Развитие услуг и сферы сервиса в российском обществе. Отечественные услуги: от традиционных форм к современному представлению . Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга», «обслуживание». Природа услуг. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

Тема 2 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.

Содержание темы: Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели , влияющие на

эффективность функционирования сферы сервиса. Факторы, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования сферы сервиса. Факторы внешней и внутренней среды. Социальная эффективность сферы сервиса. Социально – экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни. Принципы развития сферы услуг. Правила эффективного сервиса. Стандарт обслуживания .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

Тема 3 Принципы классификации услуг и их характеристики.

Содержание темы: Сущность услуг и их особенности. Материальные и нематериальные услуги. Отличительные характеристики и признаки . Рассмотрение понятия услуги в правовом и теоретическом аспектах. Методы классификации услуг. Характеристика услуг. Типы услуг. Жизненный цикл услуги .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 4 Производство услуг.

Содержание темы: Модель основных сфер человеческой деятельности. Определение сферы услуг. Секторы в сфере услуг. Особенности рыночного и нерыночного секторов. Специфические черты рынка услуг. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса. Формы организации труда . Организационная культура предприятия Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 5 Особенности функционирования отдельных групп услуг.

Содержание темы: Признаки градации услуг. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Понятие и принципы социального обслуживания предусмотренные законодательством Российской Федерации. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями. Контроль качества социальной помощи престарелым.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 6 Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности .

Содержание темы: Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 7 Государственное регулирование сервисной деятельности.

Содержание темы: Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей. Потребительское воспитание. Теория потребительского поведения. Правила оказания услуг общественного питания. Правила сервисного обслуживания населения РФ. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 8 Поведение потребителей и факторы потребления.

Содержание темы: Типы потребителей и взаимодействие с ними. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту . Сущность поведения потребителей. Принципы формирования

правильного представления о поведении потребителей. Методы изучения поведения потребителей Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 9 Маркетинг услуг.

Содержание темы: Рынок услуг. Виды рынков услуг Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции. Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Внешняя и внутренняя среды. Полный цикл маркетинговой политики на предприятиях сервиса. Внутренний маркетинг предприятия. Составляющие и сущность внутреннего маркетинга предприятий сервиса. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 10 Этическая культура сервиса .

Содержание темы: Профессиональная этика работников сервиса. Профессиональное поведение работника контактной зоны . Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Социальноэтические нормы в сервисной деятельности .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 11 Эстетика сервиса.

Содержание темы: Понятие технической эстетики и дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса. Эстетические свойства изделий (услуг). Эстетические показатели услуг. Эстетика рекламы. Задачи рекламы предприятий сервиса Эстетические особенности интерьера контактной зоны предприятий сервиса. Средства эстетического оформления фасада здания Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В начале каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала предыдущей лекции. Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ сервисной деятельности по областям применения. Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов. В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. При подготовке презентационных материалов необходимо учитывать следующие требования: - к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии; - к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок. Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины. При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на понимание всех теоретических и прикладных аспектов сервисной

деятельности. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность. При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов сервисной деятельности. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения. При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС. Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам. Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Экзамен выставляется при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов. Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов: – лекции (40 балла); – практические занятия (40 баллов); – экзамен (20 баллов).

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

0.1 Основная литература

0.2 Дополнительная литература

0.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

Отсутствуют

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

Программное обеспечение: