

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Кафедра СГПИ филиал ПГНИУ - социальных и гуманитарных дисциплин

Авторы-составители: (СГПИ) Глинкина Юлия Леонидовна

Рабочая программа дисциплины
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Код УМК 94005

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Сервисная деятельность

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация экскурсионных услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Сервисная деятельность** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация экскурсионных услуг)

ОПК.6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Индикаторы

ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг

ОПК.6.6 Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация экскурсионных услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	1
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (1 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Сервисная деятельность

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной компетенции - знать основы сервисной деятельности и уметь применять технологии обслуживания потребителя, выпускника. В дисциплине рассматриваются основные термины и понятия сервисной деятельности, описано значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Уделено внимание изучению потребностей человека и особенностям рынка услуг, а также основным составляющим процесса обслуживания. Представлены технологии обслуживания и классификации форм и видов обслуживания. Характеризуются особенности сервисного обслуживания.

Раздел 1. Общие положения теории сервисной деятельности

В данном разделе рассматриваются основные положения сервисной деятельности необходимые для полного и конструктивного изучения дисциплины.

Определение предмета, объекта, цели, задач дисциплины «Сервисной деятельности».

1.1. Общие понятия сервисной деятельности

Основные термины и понятия по дисциплине. Объект, предмет, цель, задачи сервисной деятельности.

Раздел 2. Специфика деятельности в сфере сервиса

Теоретико-практический раздел.

Данный раздел посвящен изучению потребностей человека и особенностям рынка услуг для последующего применения и использования полученных знаний в практической деятельности.

2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Сервисная деятельность как средство удовлетворения потребностей человека. Потребности и их сущность. Классификация потребностей. Потребности социально - культурной и туристской деятельности.

2.2. Услуга в сервисной деятельности

Основные определения. Характеристики услуги. Ценности услуги. Классификация услуг Услуга – как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (гостя, заказчика, клиента).

2.3. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг

Эпохи развития человеческого общества. Сервис как особый вид деятельности. Современная организация общественного производства. Формирование рынка услуг. Принципы современного сервиса. Факторы, влияющие на рынок услуг. Жизненный цикл услуг.

Раздел 3. Технологические аспекты сервисной деятельности

Практико-теоретический раздел

Представляет технологические аспекты сервисной деятельности. Технологии, подходы, методы процесса обслуживания.

3.1. Организационно-технологические аспекты процесса обслуживания

Основные подходы к осуществлению обслуживания. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Технологии обслуживания. Классификация форм и видов обслуживания. Особенности туристско-сервисного обслуживания.

3.2. Определение и значение качества в сервисной деятельности

Качество услуг. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество и т.п.).

Ожидание потребителя от обслуживания. Ответственность исполнителя перед потребителем. Контроль удовлетворенности потребителя.

Раздел 4. Культура сервиса

Практико-теоретический раздел.

В данном разделе рассматриваются особенности культуры и психологии сервисной деятельности.

4.1. Культура обслуживания

Понятие и составляющие культуры обслуживания. Культура общения работников сферы сервиса с клиентами. Корпоративная культура. Требования к работнику «контактной зоны». Эстетическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.

4.2. Психологические особенности сервисной деятельности

Психология сферы обслуживания. Этапы обслуживания (при заказе, покупке и пр.). Жалобы, конфликты при обслуживании клиента.

Пути разрешения конфликтных ситуаций. Правильное определение потребности клиента, при помощи невербальных способов (жесты, мимика и т.д.).

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83130>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

Дополнительная:

1. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь:ПГНИУ,2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>
2. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-1384-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.service-first.ru/> Основы сервиса

<http://www.restoranportal.ru/> Основы ресторанного дела

<https://srviso.ru/> Основы сервисной оценки

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Сервисная деятельность** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы;
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru)

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

ПО: ОС Microsoft Windows (предустановленная версия - OEM или версия согласно лицензионным соглашениям); пакет офисных приложений Microsoft Office (версия согласно лицензионным соглашениям); Kaspersky Endpoint Security for Business, Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:

Основное оборудование: специализированная мебель, меловая доска, ноутбук, проектор, экран.

Для самостоятельной работы: аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченной доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение научной библиотеки СГПИ филиал ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Помещение Научной библиотеки СГПИ филиал ПГНИУ, оснащенное компьютерной техникой, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ПГНИУ

Основное оборудование: специализированная мебель, меловая доска, проектор, экран, ноутбуки, телевизор.

ПО: ОС Microsoft Windows (предустановленная версия - OEM или версия согласно лицензионным соглашениям); пакет офисных приложений Microsoft Office (версия согласно лицензионным соглашениям); Kaspersky Endpoint Security for Business. Справочно-правовая система «Консультант Плюс. Яндекс.Браузер (свободно распространяемое ПО) и/или Google Chrome (свободно распространяемое ПО); ОС «Альт Образование» .

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Сервисная деятельность**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.6

Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК.6.6 Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций	Знать основные термины и понятия сервисной деятельности в туризме и сервисе для использования в профессиональной коммуникации. Способен определять специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок с учетом определенной территории.	Неудовлетворител Отсутствие знаний. Не знает основные термины и понятия сервисной деятельности в туризме и сервисе для использования в профессиональной коммуникации. Не способен определять специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок с учетом определенной территории. Удовлетворительн Большинство основных понятий и терминов дисциплины знает. Допускает ошибки в трактовке специфики и влияния сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Не может применить понятия в профессиональной коммуникации. Хорошо Знает и понимает основные термины и понятия дисциплины, ориентируется и верно определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Однако, допускает отдельные пробелы в применении знаний в профессиональной коммуникации. Отлично Демонстрирует устойчивые знания понятий и терминов дисциплины. Верно определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный (туристский) рынок. Грамотно использует понятия и термины в профессиональной коммуникации.
ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров	Знает и умеет выстраивать эффективный процесс взаимодействия с потребителем товаров и услуг. Знает основные	Неудовлетворител Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает способов эффективного процесса

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
и услуг	потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации.	Неудовлетворител взаимодействия с потребителями товаров и услуг. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации и выполнить задание. Не знает основные потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации. Удовлетворительн Ориентируется в видах сервиса. Слабо понимает цель и задачи задания. Затрудняется осуществить самостоятельный грамотный поиск информации. Не совсем верно понимает способы эффективного процесса взаимодействия с потребителями. Не знает основные потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации. Хорошо Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Знает способы эффективного процесса взаимодействия с потребителями и демонстрирует свои навыки в ходе демонстрации результатов выполненного задания. Знает основные потребности потребителя и способен использовать в профессиональной коммуникации. Отлично Демонстрирует устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации. Знает способы эффективного процесса взаимодействия с потребителями и демонстрирует свои навыки в ходе демонстрации результатов выполненного задания.
ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг	Знает и умеет выстраивать эффективное общение с потребителем товаров и услуг. Способен продемонстрировать четкое понимание, постановку	Неудовлетворител Не способен понять и обозначить цель, задачи, структуру выполнения задания. Не знает, как определить вид сервиса. Не знает способов эффективного общения с

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	цели, грамотный поиск необходимой информации и результат.	Неудовлетворител потребителями товаров и услуг. Не может самостоятельно организовать поиск необходимой информации. Удовлетворительн Ориентируется в видах сервиса. Слабо понимает цель и задачи задания. Затрудняется осуществить самостоятельный грамотный поиск информации. Не совсем верно понимает способы эффективного общения с потребителями и не верно демонстрирует свои навыки в результате выполненного задания. Хорошо Знает виды сервиса и их основные особенности. Понимает цель и задачи задания. Способен осуществить грамотный поиск информации. Неуверенные знания способов эффективного общения с потребителями и демонстрирует свои навыки в результате выполненного задания. Отлично Устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации. Знает способы эффективного общения с потребителями и демонстрирует свои навыки в результате выполненного задания.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Очная

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.6.6 Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций	2.3. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг Письменное контрольное мероприятие	Знания основных терминов, понятий и специфики сервисной деятельности в туризме и сервисе Знание особенностей влияния сервисной деятельности на экономическое развитие территорий (выполнение контрольной работы)
ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг	3.2. Определение и значение качества в сервисной деятельности Защищаемое контрольное мероприятие	Определение и характеристика вида сервиса. Умение определить структуру сервиса и охарактеризовать формы обслуживания в выбранном виде сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике. Знание способов эффективного процесса взаимодействия с потребителями и демонстрации навыков в ходе выступления по результатам выполненного задания. Правильность оформления, структуры, сложности, профессионализм выполненной работы. Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.6.5 Применяет способы эффективного общения с потребителем товаров и услуг	4.2. Психологические особенности сервисной деятельности Итоговое контрольное мероприятие	Устойчивые и структурированные знания видов сервиса. Знание способов эффективного общения с потребителями и демонстрация навыков в видеоролике (как результат выполненного задания). Правильность съемки, структуры, сложности, профессионализм видеоролика. Грамотная защита продланной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Спецификация мероприятий текущего контроля

2.3. Рынок услуг. Особенности, факторы, виды рынка услуг

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Знает основные термины и понятия курса, а также осознает влияние специфики сервисной деятельности на рыночные механизмы сферы услуг в момент выстраивания эффективного общения с потребителем товаров и услуг. Умеет использовать свои знания в ходе выполнения теста. В тесте 10 вопросов, 1 вопрос = 1 балл.	10
Четко определяет специфику и влияние сервисной деятельности на сервисный и туристский рынок на определенной территории. Выполняет контрольную работу по теме. 10 баллов - задание выполнено полностью верно (в соответствии с требованиями); 9-5 баллов - задание выполнено частично верно (в соответствии с требованиями); 4-1 баллов - задание выполнено в основном верно, допущено не более 2-х нарушений требований; 0 баллов - задание выполнено не верно	10

3.2. Определение и значение качества в сервисной деятельности

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет определять и давать характеристику вида сервиса. Оценивается способность студента выделять отличительные составляющие в каждом виде сервиса. Результат демонстрирует в итоговой презентации, оценивается непосредственно защита (при помощи демонстрации) продланной работы (эффективность, результативность). Работа и защита	25

оцениваются соответствующим количеством баллов 25 баллов - задание выполнено полностью верно; 24-15 баллов - задание выполнено частично верно (отсутствует пример (видео) и есть погрешности в представлении (защите) презентации); 14-8 баллов - задание в основном верно (существует небрежность в структуре презентации, отсутствует пример (видео) и есть погрешности в представлении (защите) презентации); 8-1 баллов - задание выполнено не верно	
Умение определить специфику вида сервиса и выбрать форму обслуживания. Способность выстраивать качественный алгоритм взаимодействия с покупателем в ходе продажи товара. Ролевая ситуация разыгрывается на практическом занятии. Каждый студент должен продемонстрировать понимание специфики продажи выбранного товара, а также продемонстрировать верный путь взаимодействия с потенциальным покупателем. 15 баллов - задание выполнено полностью верно, продукт продан; 14-8 баллов - задание выполнено частично верно (существует небрежность в понимании алгоритма взаимодействия и есть погрешности в защите); 7-3 баллов - задание в основном верно (отсутствует понимание алгоритма взаимодействия и есть погрешности в защите); 2-1 баллов - задание выполнено не верно, студент не готов к защите.	15

4.2. Психологические особенности сервисной деятельности

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Показывает устойчивые и структурированные знания по сервисной деятельности. Четко понимает разницу видов сервиса. При подготовке к выполнению контрольного теста использует максимальный перечень необходимых источников информации. Тест состоит из 20 вопросов, каждый правильный ответ – о	20
Демонстрирует навыки при съемке практического видеоролика (как результат выполненного задания), результат представляется на семинарском занятии. Также оценивается способность студента отстаивать свою точку зрения в ходе защиты результата. Работа и защита оцениваются соответствующим количеством баллов: 20 баллов - задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки, структуры, сложности, профессионализм видео ролика; грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы). 10-19 баллов -	20

задание выполнено полностью верно (четкое понимание, постановка цели, грамотный поиск необходимой информации; правильность съемки, структуры, сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видео ролика; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).5-18 баллов - задание в основном верно (нет четкого понимания задания, не грамотный поиск необходимой информации; не совсем верен путь правильности съемки, структуры, сложности, погрешности в качестве отснятого и смонтированного видео ролика; слабая защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутых результатов в ходе защиты и ответов на вопросы).1-4 баллов - задание выполнено не верно	