

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 26.01.2024 15:20:40

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Сервисная деятельность**

*(наименование дисциплины)*

**Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело**

**Квалификация выпускника Бакалавр**

**Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом**

2023 г.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-2 (ОПК-2).</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-2 (ОПК-2)</b> сущность, структуру и технологические особенности сервисного процесса в различных сферах; <b>РО-2 ИД-2 (ОПК-2)</b> критерии и составляющие качества услуг; <b>РО-3 ИД-2 (ОПК-2)</b> потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций туризма; <b>РО-4 ИД-2 (ОПК-2)</b> Нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей
	<i>умеет</i>
	<b>РО-5 ИД-2 (ОПК-2)</b> определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; <b>РО-6 ИД-2 (ОПК-2)</b> применять научные основы разработки технологии сервисного процесса в различных сферах, анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития клиентских отношений; <b>РО-7 ИД-2 (ОПК-2)</b> оказывать сервисные услуги в соответствии с заявленным качеством.

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет   4   зачетных единиц.

## 3. Содержание дисциплины

### Раздел 1 Основы теории услуг

#### 1.1. Понятие услуги, сервиса

Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как содержание. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг. Классификация услуг Основные характеристики услуг. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Виды сервисной деятельности

#### 1.2. Роли сервиса

Предпосылки возникновения сервисной деятельности Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Понятие «контактной зоны». Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса. Философия сервиса – иное мировоззрение человека Диагностика и развитие качеств.

### Раздел 2 Основные задачи современного сервиса

## **2.1 Задачи и виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса**

Перечень задач сервиса. Виды сервиса по времени его осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Виды сервиса по направленности услуг. Виды сервиса по степени адаптации к потребителям. Виды сервиса по масштабу. Негативный подход. Исследовательский подход. Сервис - обязанность поставщика. Ограниченная ответственность. Сервис - средство в конкурентной борьбе. Цель - оптимальное качество

## **2.2. Тенденции и принципы современного сервиса**

Основные тенденции в развитии послепродажного обслуживания. Факторы, способствующие развитию тенденций. Факторы, увеличивающие риск для компаний, действующих в сфере послепродажных услуг. Культура сервиса. Общепринятые нормы сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93

## **Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности**

### **3.1. Понятие этики и культуры сервиса**

Этика, эстетика, этикет. Представление о морали и нравственности. Отличия морали и нравственности. Нравственные типы. Категории потребителей и особенности обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям; по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту; по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

### **3.2. Служебный этикет и конструктивное поведение в конфликте**

Принципы эффективного общения. Этикетные нормы вступления в контакт. Этапы взаимодействия при деловом общении. Работа с претензиями. Причины конфликтов. Стратегия поведения в конфликте. Техники конструктивного высказывания претензий. Техники защиты от манипуляций («психологическая самооборона»).

## **Раздел 4. Нормативно-правовые акты РФ в области обслуживания потребителей**

### **4.1 Нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей**

Основные положений ТК РФ. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 №452. Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 №112. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 №1085.

## **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу

обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### **Вопросы для самоконтроля/Задания для самоконтроля/Вопросы и задания для самоконтроля**

1. Место потребностей в современной экономике: история и современные проблемы.
2. Экономический аспект понятия «потребность». Потребности, блага, полезность и процесс потребления.
3. Исторические типы потребления. Особенности развития потребления в России.
4. Рыночные отношения и их влияние на формирование потребностей в экономической сфере.
5. Влияние потребительства на динамику потребностей и поведения потребителей.
6. Потребление и проблема развития потребностей человека.
7. Влияние социальных групп и классов на формирование социально-экономических потребностей человека.
8. Потребность в большей этической и социальной ответственности туристского бизнеса.
9. Удовлетворение потребностей. Пути и формы удовлетворения потребностей в цивилизованном обществе.

#### **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная:**

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст : электронный.

##### **Дополнительная:**

1. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». – Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ПГТУ», 2015. – 125 с. : ил.,табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1384-2. – Текст : электронный.

#### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
3. <http://www.travelinform.ru/main/newtech> - Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации
5. <http://www.rostourunion.ru> - Сайт Российского Союза туристической индустрии
6. <http://www.atorus.ru> - Сайт ассоциации туроператоров России
7. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф  
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:  
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области  
- Международное право

## **7. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам

медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.