

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: 01.08.2022 09:05:19

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

(наименование дисциплины)

Направление подготовки/Специальность 38.03.06 Торговое дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Торговое дело

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1 Основы теории услуг

1.1. Понятие услуги, сервиса

1.2. Роли сервиса

Раздел 2 Основные задачи современного сервиса

2.1 Задачи и виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса

2.2. Тенденции и принципы современного сервиса

Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности

3.1. Понятие этики и культуры сервиса

3.2. Служебный этикет и конструктивное поведение в конфликте

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

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.

Теоретические занятия

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»).

Семинарские занятия

Семинар 1. Понятие услуги, сервиса. 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

Семинар 2. Задачи и виды 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.

Семинар 3. 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

Семинар 4. 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.

Практические занятия

Практическое занятие 1. 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.

Практическое занятие 2. 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.

Практическое занятие 3. 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.

Практическое занятие 4. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям; по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту; по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

Практическое занятие 5. 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»).

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим и семинарским занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
3. Рынок услуг и его особенности.
4. Правовые основы сервисной деятельности.
5. Философия сервиса.
6. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар.
7. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии.
8. Фирменный стиль и его преимущества.
9. Качество сервисных услуг и его показатели.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса.

11. Факторы, способствующие развитию основных тенденций послепродажного обслуживания.
12. Методы работы с претензиями клиентов.
13. Жизненно-стилевые группы.
14. Типы потребителей.
15. Теории мотиваций.
16. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
17. Сервисная деятельность и потребности человека.
18. Виды сервисной деятельности.
19. Служба сервиса и ее функции.
20. Услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека.
21. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
22. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

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

- способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами (ПК-5).

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	Знает понятие сервисной деятельности, услуг, форм обслуживания; имеет представление о способах формирования новых услуг, прогрессивных методах обслуживания.
	Умеет определять потребности другого человека; определять способы и средства оказания услуг.
	Владеет навыками анализа, взаимосвязи общения в сервисной деятельности; анализа механизмов действия и способов проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений.

6.2. Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения обучающимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов

1. Сетевые сервисные компании: проблемы и особенности развития.
2. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
3. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
4. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
5. Особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка.
6. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития.
7. Информационный сервис и Интернет-экономика.
8. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
9. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
10. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
11. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
12. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
13. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
14. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету с оценкой

1. Дать определение понятию «деятельность».
2. Дать определение понятию «активность».
3. Классифицировать основные виды деятельности.
4. Охарактеризовать взаимосвязь деятельности и активности.
5. Проанализировать соотношение деятельности и труда.
6. Дать определение понятию «сервис».
7. Дать общую характеристику непроизводственной сферы.
8. Перечислить основные структурные группы непроизводственной сферы (сферы обслуживания).
9. Проанализировать общие черты услуг, которые объединяют их в одну непроизводственную сферу (в сферу социально-культурных услуг).
10. Дать определение понятию «качество».

11. Проанализировать основные типы качества.
12. Охарактеризовать основные этапы (стадии) процесса ориентации фирмы на удовлетворение запросов клиентов.
13. Проанализировать субъективные характеристики туриста, от которых зависит восприятие качества обслуживания.
14. Перечислить специфичные факторы влияющие на формирование качественного тур. продукта.
15. Проанализировать основные условия формирования (создания) качественного сервиса на предприятиях гостеприимства.
16. Охарактеризовать условия, которые помогают персоналу сферы гостеприимства обеспечивать качественный сервис.
17. Какие условия предполагает контроль за качеством обслуживания.
18. Дать определение понятию «комфорт».
19. Проанализировать основные элементы комфорта.
20. Дать определение понятию «контактная зона». Привести примеры сервисной деятельности в контактной зоне.
21. Проанализировать непостоянство качества услуги сферы гостеприимства.
22. Охарактеризовать способы, позволяющие сохранить «верных» клиентов.
23. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
24. Проанализировать основные проблемы сезонности.
25. Дать характеристику основным классам обслуживания.
26. Проанализировать проблему конфликтных ситуаций.
27. Материальные и нематериальные услуги, особенности их оказания. Отличие услуги от товара.
28. Влияние национально-этнической культуры на поведение потребителя.
29. Проанализировать сервис как форму субъект-субъектного взаимодействия. (Общение как взаимовлияние. Речевое воздействие. Общение как отношение).
30. Дать определение понятию «сегментация». Макросегментация и микросегментация потребительского рынка.
31. Влияние географических особенностей на внедрение новых услуг и форм обслуживания.

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;

- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;

- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.

2. 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]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
2. ЭБС IPR BOOKS - www.iprbookshop.ru
3. СПС «Консультант Плюс»

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro

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

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских и практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, 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.