



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)**

Школа экономики и менеджмента

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения: очная

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Директор департамента: Овчаренко Ирина Викторовна

Дата заседания 03.11.2023 № протокола 2

Составители:

канд.ист. наук, доцент, Барашок Ирин Викторовна

Владивосток
2024

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

Сформировать у студентов компетенции, соответствующие необходимому уровню владения системой знаний о сервисной деятельности, методическими основами организации сервисной в процессе оказания ту-ристских услуг.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, в туристском обслуживании;
- изучение истории и современного развития сервисной деятельности;
- изучение организации сервиса на предприятии услуг;
- изучение организации и психологии обслуживания клиентов;
- изучение качества обслуживания;
- изучение особенностей сервисной деятельности в туристских комплексах.

Код и наименование компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
---	--	--

<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p>	<p>Знает: основные понятия сервиса, концепции сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Умеет: организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>Владеет: навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам</p>	<p>Знает: правовые основы в туризме, основы конфликтологии, порядок работы с претензиями и жалобами туристов Умеет: разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности, анализировать жалобы и претензии, умеет составлять документацию об урегулировании конфликтов</p> <p>Владеет: навыками разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности, анализировать жалобы и претензии, умеет составлять документацию об урегулировании конфликтов</p>

<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p>	<p>Знает: основные методы маркетинговых исследований, факторы, влияющие на покупателя, методы изучения туристского спроса Умеет: анализировать мотивации спроса и поведение потребителей (туристов) и других заказчиков Владеет: навыками анализа мотивации спроса и поведение потребителей (туристов) и других заказчиков</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p>	<p>Знает: технологию внедрения разработанных стандартов, направления работы с персоналом сервисного предприятия Умеет: обеспечивать стандарты качества и нормы без-опасности в процессе комплексного туристского обслуживания. Владеет: навыками разработки стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания.</p>

II. Трудоёмкость дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

III. Структура дисциплины

Форма обучения: - очная

Таблица - Структура дисциплины

№	Наименование темы дисциплины	Семестр	Вид работы	Количество часов	Формы промежуточной аттестации	Результаты обучения
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4

2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
3	Классификация услуг и их характеристика	5	Лекционные занятия	2		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
4	Правовые основы регулирования сервисной деятельности	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
5	Организация сервиса на предприятиях услуг	5	Лекционные занятия	8		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
6	Специфика обслуживания в контактной зоне	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
7	Психологические аспекты сервисной деятельности	5	Лекционные занятия	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
8	Культура сервиса	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
9	Сервисная деятельность: сущность, основные понятия	5	Практические занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
10	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	5	Практические занятия	2		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
11	Классификация услуг и их характеристика	5	Практические занятия	2		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
12	Правовые основы регулирования сервисной деятельности	5	Практические занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
13	Организация сервиса на предприятиях услуг	5	Практические занятия	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
14	Специфика обслуживания в контактной зоне	5	Практические занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
15	Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса	5	Практические занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
16	Психология процесса обслуживания	5	Практические занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
17	Культура сервиса и гостеприимства	5	Практические занятия	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4

18	Подготовка к контрольному опросу	5	Самостоятельная работа	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
19	Глоссарий	5	Самостоятельная работа	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
20	Подготовка кейсов по сервису	5	Самостоятельная работа	10		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
21	Анализ контактной зона сервисных предприятий	5	Самостоятельная работа	10		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
22	Подготовка к итоговому тесту	5	Самостоятельная работа	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
-	Итого	5	-	108	Зачет	-

IV. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

- 1) Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
- 2) Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
- 3) Классификация услуг и их характеристика
- 4) Правовые основы регулирования сервисной деятельности
- 5) Организация сервиса на предприятиях услуг
- 6) Специфика обслуживания в контактной зоне
- 7) Психологические аспекты сервисной деятельности
- 8) Культура сервиса

V. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия

- 1) Сервисная деятельность: сущность, основные понятия
- 2) Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
- 3) Классификация услуг и их характеристика
- 4) Правовые основы регулирования сервисной деятельности
- 5) Организация сервиса на предприятиях услуг
- 6) Специфика обслуживания в контактной зоне
- 7) Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса
- 8) Психология процесса обслуживания
- 9) Культура сервиса и гостеприимства

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- выполнение тестовых заданий;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- написание эссе;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- подготовка к зачетам и экзаменам

VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2022. — 159 с. — ISBN 978-5-394-04788-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137777.html>
2. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. Текст: электронный. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1040128>
3. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 73 с. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>
4. Сфера услуг в современной экономике: теория и мировой опыт / О. С. Булко, Е. А. Милашевич, Ю. П. Якубук [и др.] ; под редакцией О. С. Булко, Е. А. Милашевич. — Минск : Белорусская наука, 2022. — 238 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128106.html>
5. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

Дополнительная литература

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 233 с. — 978-5-394-00458-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сороки-на, Т.С. Жданова.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. — 167 с. (4 экз.). Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

4. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие [для бакалавров] / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Дашков и К°, 2017. - 175 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:868083&theme=FEFU>

6. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>

7. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/query/?text>

8. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.

9. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>

Электронно-библиотечные ресурсы и системы, информационные и справочно-правовые системы:

1. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань»
2. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.com
3. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart
4. Образовательная платформа «Юрайт»
5. Справочно-правовая система «Консультант студента»

VIII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением. Перечень материально-технического обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Таблица - Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещения для самостоятельной работы. Читальный зал. Номер аудитории А1007 (А1042) (№ помещения по плану БТИ 477, 10 этаж, площадь 1016,2 кв.м.	Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет со скоростью доступа - 500 Мбит/сек. и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду ДВФУ. Комплекты учебной мебели (столы и стулья). Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C). Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS).
Номер аудитории: G207(G328) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа	Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 90) Оборудование: телевизор - 3 шт., проектор, экран; эксклюзивная документ камера; доска аудиторная

Перечень программного обеспечения:

Microsoft office

Acrobat Reader

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1.Консультант плюс. URL: <https://www.consultant.ru/>

2. Вестник индустрии гостеприимства. Режим доступа:

<http://exhibition.pir.ru/digest/513>

3. Электронный журнал Hotels. Режим доступа:
<http://www.hotelsmag.com/>

4. Новостной сайт Prohotel: Режим доступа: <http://prohotel.ru>

5. Новостной сайт Hotel News Resource. Режим доступа:
<http://www.hotelnewsresource.com/>

6. Электронный журнал «Секрет фирмы». Режим доступа:
<http://secretmag.ru/news/>