

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

24 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 3,4

Экзамен 3,4 сем

Общая трудоемкость дисциплины 288.0 (академ. час), 8.00 (з.е)

Составитель Н.Г. Москаленко, доцент, канд. техн. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

24 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

24 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

24 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

24 мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Формирование у обучающихся мышления, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности в сфере, связанной с услугами.

Задачи дисциплины:

Ознакомление с историей развития сервиса, видами сервисной деятельности, принципами классификации услуг и их характеристиками; изучение теории организации обслуживания, особенностей формирования клиентурных отношений; освоение основ работы в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; овладение методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.

2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело по профилю «Гостиничная деятельность» и реализуется в 3 и 4 семестрах.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин «Ведение в профессию», «Профессиональная этика и этикет», «Конфликтология», «Индустрия гостеприимства и туризма», «Психология делового общения». Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо для изучения дисциплин «Организация гостиничного дела», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Проектирование гостиничной деятельности», «Управление персоналом в сфере гостеприимства», «Организация работы гостиничных служб», «Гостиничный бизнес».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1ПК-3 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ИД-2ПК-3 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности . ИД-3ПК-3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья .

4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 8.00 зачетных единицы, 288.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Теоретические основы сервисной деятельности	3	6		10								28	Тестирование
2	Организационные основы сервисной деятельности	3	12		24								28	Индивидуальные задания, тестирование
3	Экзамен	3									0.3	35.7		
4	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	4	12		30								30	Тестирование
5	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	4	6		4								35	Тестирование
6	Экзамен	4									0.3	26.7		
	Итого		36.0		68.0		0.0	0.0	0.0	0.6	62.4	121.0		

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретические основы сервисной деятельности	<p>1.1 Сфера сервиса – основные понятия. Услуга. Признаки услуги. Культура сервисной деятельности. Принципы современного сервиса. Алгоритм возникновения новой услуги.</p> <p>1.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей. Основные понятия теории потребностей человека. Экономический, психологический и философский подход к изучению проблемы потребностей человека. Основные функции человеческих потребностей. Взаимосвязь потребностей и ценностей. Взаимосвязь потребностей и деятельности.</p> <p>1.3 Классификация потребностей человека в философском аспекте. Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности.</p> <p>1.4 Классификация потребностей человека в социально-психологическом аспекте. Классификация потребностей по А. Маслоу. Классификация потребностей по Д. Мак-Клелланда. Классификация потребностей по У. Мак-Гиру.</p>
2	Организационные основы сервисной деятельности	<p>2.1 Особенности организации и функционирования сферы сервиса в России. Классификация предприятий сервиса: по формам собственности, по организационно-правовой форме, по объему деятельности, по назначению и составу предоставляемых услуг. Сходные особенности сервисных организаций. Показатели эффективности деятельности сервисных организаций. Условия успешного функционирования сервисных организаций. Репутация, имидж предприятия сферы сервиса.</p> <p>2.2 Правила и организация обслуживания потребителей услуг. Персонал сервисной организации. Производственный и управленческий персонал, его структура. Работа с персоналом сферы сервиса. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к персоналу сферы сервиса. Культура деятельности персонала. Мировоззрение, ценности, профессиональная этика работников сервиса.</p> <p>2.3 Потребители услуг. Типология потребителей услуг. Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально-культурные</p>

		<p>характеристики потребителей, их влияние на сервисное поведение. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.</p>
3	<p>Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне</p>	<p>3.1 Контактная зона. Основные виды общения в контактной зоне. Сущность содержания контакта. Пространство контакта: требования к помещению, рабочему пространству особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.</p> <p>3.2 Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. Стадии личной продажи услуги. Прием потребителя и установление отношений как первая стадия личной продажи. Методы установления контакта с потребителем. Выявление проблем и возможность снять озабоченность потребителя конкретной услугой на второй стадии личной продажи. Типы поведения продавцов в межличностной ситуации: помощь и поддержка, позиция судьи, вопросительное поведение, пояснительное поведение, поведения понимания, поведение отказа. Выслушивание как элемент выявления потребностей. Формы выслушивания: пассивное, проективное, активное. Третья стадия личной продажи – презентация услуги. Приемы успешной презентации услуги. Преодоление возможных возражений. Осуществление продажи и последующий контакт с потребителем. Психологические приемы завершения процесса личной продажи. Контакт с потребителем после совершения покупки.</p> <p>3.3 Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Отличительные признаки сервисного взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в процессе предоставления услуги. Уровни взаимодействия как структурный элемент процесса предоставления услуги. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия. Факторы удовлетворенности и неудовлетворенности предоставлением услуги. Сервисное взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги.</p>
4	<p>Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса</p>	<p>4.1 Нормативно- правовые аспекты сервисной деятельности. Порядок образования сервисной организации: выбор организационно- правовой формы, оформление протокола о намерениях учредителей, разработка проектов учредительных документов, проведение учредительного собрания, подготовка</p>

		учредительных документов для регистрации, постановка на учет, открытие счета. Сертификация сервисной организации. 4.2 Перспективные направления развития сферы сервиса. Внедрение инноваций и новых видов услуг. Инновационный цикл новой услуги. Использование информационных технологий для совершенствования сферы сервиса.
--	--	--

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Теоретические основы сервисной деятельности	1. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности. 2. Особенности развития сферы сервиса в России. 3. Человек и его потребности в истории философии.
Организационные основы сервисной деятельности	1. Сущностные особенности сервисных организаций. 2. Персонал сервисной организации. 3. Потребители услуг.
Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	1. Эффективное взаимодействие в сервисе. 2. Особенности работы с разными типами посетителей 3. Тестирование для самодиагностики навыков общения
Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	1. Нормативно- правовая база в области сертификации. 2. Лицензия. Лицензиат.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Теоретические основы сервисной деятельности	Знакомство с научной и научно-популярной литературой, с периодическими изданиями. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к экзамену.	28
2	Организационные основы сервисной деятельности	Знакомство с научной и научно-популярной литературой, с периодическими изданиями. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к экзамену.	28
3	Технология реализации сервисной деятельности в	Знакомство с научной и научно-популярной литературой, с периодическими изданиями. Подготовка к практическим занятиям.	30

	контактной зоне	Подготовка к экзамену.	
4	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	Знакомство с научной и научно-популярной литературой, с периодическими изданиями. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к экзамену.	35

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов к экзамену, 3 семестр

1. Культура сервисной деятельности
2. Принципы современного сервиса
3. Алгоритм возникновения новой услуги
4. Экономический, психологический и философский подход к изучению проблем потребностей человека.
5. Основные функции человеческих потребностей.
6. Взаимосвязь потребностей и ценностей
7. Взаимосвязь потребностей и деятельности
8. Биологические и социальные потребности
9. Материальные и духовные потребности
10. Индивидуальные и общественные потребности
11. Рутинные и творческие потребности
12. Взаимосвязь потребностей человека в первобытном обществе. Основные черты формирования потребностей человека в период первых цивилизаций. Система ценностей в Библии.
13. Взгляды на потребности человека у мыслителей античности - Сократа, Платона, Аристотеля. Суть основных философских школ периода античности (эпикуреизм, кинизм, стоицизм, скептицизм).
14. Взгляды на потребности человека в средние века.
15. Цели и идеалы эпохи Просвещения: концепции человека в трудах Спинозы, А. Смита, Ж.-Ж. Руссо, Д. Дидро, П. Гольбаха.
16. Концепции человека и его потребностей в философии XIX в. - идеи Г. Гегеля, К. Маркса.
17. Подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.: идея эволюции Ч. Дарвина; идея бессознательного Фрейда.
18. Подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.: направление «русский космизм» (К.Э. Циолковский, В.И. Вернадский), антропный принцип (Б. Картер).
19. Подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.: суть теории экзистенциализма (Ф.М. Достоевский, М. Хайдеггер, Ж.-П. Сартр)
20. Подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.: гуманистическая концепция Э. Фромма.
21. Подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.: трансактный анализ в трудах Э. Берна.
22. Иерархия потребностей А. Маслоу.
23. Теория мотивации Мак-Клелланда,
24. Теория мотивации У. Мак-Гира.

Перечень вопросов к экзамену, 4 семестр

1. Культура сервисной деятельности
2. Принципы современного сервиса
3. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности
4. Алгоритм возникновения новой услуги
5. Классификация предприятий сервиса
6. Сущностные особенности сервисных организаций
7. Репутация и имидж сервисного предприятия, организации
8. Персонал сервисной организации
9. Основные направления работы с персоналом сферы сервиса
10. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации
11. Требования к персоналу сферы сервиса
12. Культура деятельности персонала сферы сервиса
13. Типологии потребителей услуг
14. Социально- культурные характеристики потребителей, их влияние на сервисное поведение
15. Социально-демографические характеристики потребителей
16. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей
17. Контактная зона сервисного предприятия
18. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. Стадии личной продажи услуги
19. Прием потребителя и установление отношений как первая стадия личной продажи
20. Выявление проблем и возможность снять озабоченность потребителя конкретной услугой на второй стадии личной продажи
21. Третья стадия личной продажи – презентация услуги
22. Преодоление возможных возражений потребителя
23. Осуществление продажи и последующий контакт с потребителем
24. Отличительные признаки и структура сервисного взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в процессе предоставления услуги
25. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия
26. Факторы удовлетворенности предоставлением услуги
27. Факторы неудовлетворенности потребителя предоставлением услуги
28. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги
29. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение
30. Порядок образования сервисной организации
31. Внедрение инноваций и новых видов услуг
32. Использование информационных технологий для совершенствования сферы сервиса

9. УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

а) литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/64569.html> (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н. Ю. Давыдова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.

— 102 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/33651.html> (дата обращения: 25.03.2024). —

Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9581.html> (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/63244.html> (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Наруш, В. В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Часть 1 : учебное пособие / В. В. Наруш, В. Ф. Буйленко, Т. А. Асеева. — Краснодар : Эоловы струны, Южный институт менеджмента, 2007. — 158 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9755.html> (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/
2	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
3	https://urait.ru	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
4	https://e.lanbook.com	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
5	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
6	http://www.gostedu.ru	ГОСТы, СНиПы, СанПиНы и др.

7	http://prohotel.ru/	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	http://www.hotelmagazine.ru/	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
9	http://www.russiatourism.ru/	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	http://www.amurvisit.ru	Путеводитель по Амурской области
12	www.booking.com	Booking.com – глобальная система бронирования отелей

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран. http://www.multitran.ru	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	www.gks.ru	Федеральная служба государственной статистики
10	www.amurobl.ru	Официальный сайт Правительства Амурской области
11	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
12	www.consultant.ru	Нормативно-правовая база документов
13	www.garant.ru	Нормативно-правовая база документов

10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических

занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.