

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

« 1 » сентября 2022 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 – 2022

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

01.09.2022 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2022 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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

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 ДИСЦИПЛИНЫ 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	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности ПК-3.3. 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 ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8.00 зачетных единицы, 288.0 академических часов.

- 1 – № п/п
 2 – Тема (раздел) дисциплины, 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	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 ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретические основы сервисной деятельности	1.1 Сфера сервиса: основные понятия. Сервис. Потребность. Услуга. Деятельность. Исполнитель. Потребитель. Сервисная деятельность. Сервисный продукт. Культура сервисной деятельности. Признаки сервисной деятельности. Идеология и технология сервисной деятельности. Отличительные особенности услуг. Отличие услуги от товара. Принципы

		<p>современного сервиса.</p> <p>1.2 Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.</p> <p>Сервисная деятельность как результат разделения труда. Этапы развития сферы сервиса в России.</p>
2	Организационные основы сервисной деятельности	<p>2.1 Особенности организации и функционирования сферы сервиса в России</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Мировоззрение, ценности, профессиональная этика работников сервиса.</p> <p>2.3 Потребители услуг</p> <p>Типология потребителей услуг. Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально- культурные характеристики потребителей, их влияние на сервисное поведение. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.</p>
3	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	<p>3.1 Контактная зона</p> <p>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</p> <p>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</p>

		<p>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</p> <p>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> <p>3.4 Конфликты в сфере сервиса и их разрешение</p> <p>Основные причины деловых конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги. Основные типы потребителей с точки зрения их конфликтности: демонстративный тип, непластичный, эмоциональный, сверхточный, «бесконфликтный», рациональный. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов.</p>
4	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	<p>4.1 Нормативно- правовые аспекты сервисной деятельности</p> <p>Порядок образования сервисной организации: выбор организационно- правовой формы, оформление протокола о намерениях учредителей, разработка проектов учредительных документов, проведение учредительного собрания, подготовка учредительных документов для регистрации, постановка на учет, открытие счета. Сертификация сервисной организации.</p> <p>4.2 Перспективные направления развития сферы сервиса</p> <p>Внедрение инноваций и новых видов услуг. Инновационный цикл новой услуги. Использование информационных технологий для совершенствования сферы сервиса.</p>

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Теоретические основы	1. Основные понятия в сфере сервиса

сервисной деятельности	2. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности, их классификация 3. Особенности развития сферы сервиса в России
Организационные основы сервисной деятельности	1. Организационные основы сервисной деятельности 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 контактной зоне	Знакомство с научной и научно-популярной литературой, с периодическими изданиями. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к экзамену.	30
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. 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
- Практическое задание. Дать описание этико-психологического типа потребителя.

Вариант 1. «Квадрат»

Вариант 2. «Треугольник»

Вариант 3. «Круг»

Вариант 4. «Зигзаг»

Вариант 5. «Прямоугольник»

Перечень вопросов к экзамену 4 семестр

1. Контактная зона сервисного предприятия
2. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. Стадии личной продажи услуги
3. Прием потребителя и установление отношений как первая стадия личной продажи
4. Выявление проблем и возможность снять озабоченность потребителя конкретной услугой на второй стадии личной продажи
5. Третья стадия личной продажи – презентация услуги
6. Преодоление возможных возражений потребителя
7. Осуществление продажи и последующий контакт с потребителем
8. Отличительные признаки и структура сервисного взаимодействия потребителя и исполнителя услуги в процессе предоставления услуги
9. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия
10. Факторы удовлетворенности предоставлением услуги
11. Факторы неудовлетворенности потребителя как результат разрывов в политике сервисной организации
12. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги
13. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение
14. Порядок образования сервисной организации
15. Внедрение инноваций и новых видов услуг
16. Использование информационных технологий для совершенствования сферы сервиса

Практическое задание. Описать действия сотрудника сервисной организации в различных конфликтных ситуациях.

Ситуация 1. Потребитель звонит в офис по телефону с претензиями по поводу совершенной им туристической поездки.

Ситуация 2. Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. После правильно проведенного телефонного разговора он готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь, что его неприятности не безразличны для фирмы.

Ситуация 3. В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель.

Ситуация 4. Имеющий претензию потребитель приглашен в офис для переговоров.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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: 06.06.2022). — 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: 06.06.2022). — 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: 06.06.2022). — 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: 06.06.2022). — 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: 26.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 06.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. 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: 06.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. 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: 26.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Операционная система MS Windows 7 Pro	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 30 июня 2019 года.

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 жизнедеятельно-сти	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика.	Федеральный образовательный портал

	Социология. Менеджмент.	
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 ДИСЦИПЛИНЫ

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.