


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО


Зам. директора по УРиКО

 Екимова В.В.  
«31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала СГУ в г. Анапе

 Леонова Е.В.  
«31» августа 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.О.10 Сервисная деятельность

Шифр и направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра	«Гостиничная деятельность»
Форма обучения	ЗФО
Выпускающая кафедра	Социально-культурного сервиса и туризма
Кафедра-разработчик рабочей программы	Социально-культурного сервиса и туризма
Год набора	2021


Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
3/5	108/3	6	4	-	89	-	Экзамен (9)
Итого:	108/3	6	4	-	89	-	Экзамен (9)

Анапа 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.О.10 Сервисная деятельность

Рабочую программу составил: Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКСиТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

заведующий кафедрой  / Стародуб К.А./  
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой  /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 21 г.

Председатель УМСН  /подпись/ Екимова В.В. /Ф.И.О./

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

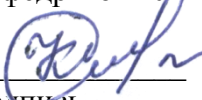
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

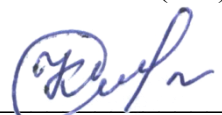
  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой

  
подпись


Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**. Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

**Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.**

Заведующий кафедрой

  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	13
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	14
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	15
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	16
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомиться с основными принципами, правилами и задачами сервисной деятельности на гостиничных предприятиях;
- проанализировать потребности и ожидания клиентов;
- ознакомиться с теорией межличностных отношений и искусством обслуживания клиентов;
- рассмотреть стандарты обслуживания;
- рассмотреть теорию продаж и продвижения услуг;
- сформировать представление о сервисной деятельности, определить место сервиса в жизнедеятельности человека.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b> (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Б1.О.12 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Б1.О.18 Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Б1.О.22 История туризма и гостеприимства Б1.О.27 Культура здорового образа жизни и здорового питания Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знать:</b> методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <b>Уметь:</b> оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <b>Владеть:</b> методами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)	<b>Знать:</b> способы обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы) <b>Уметь:</b> определять способы обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы) <b>Владеть:</b> навыками обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Всего часов – 108, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 89 часов, консультация – 2 часа, контроль – 7 часов.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности	15	1	-	-	14
2	Вопросы истории развития сервиса в России	16	1	-	-	15
3	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	17	1	1	-	15
4	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	17	1	1	-	15
5	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	17	1	1	-	15
6	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	17	1	1	-	15
	<b>ВСЕГО:</b>	99	6	4		89
	Консультация	2				
	Экзамен	7				
	<b>ИТОГО:</b>	108				

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности	Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг
2	Вопросы истории развития сервиса в России	Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.
3	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.
4	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе	Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.

	осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	
5	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
6	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг Проблемы рынка услуг Приобретение услуг. Обменный потенциал таймшера.

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.
2	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.
3	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
4	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических,	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие услуг. Проблемы рынка услуг .Приобретение услуг таймшера Обменный



	демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	потенциал таймшера.
--	--	---------------------

### 4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности	<i>Подготовка по темам:</i> Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг
2	Вопросы истории развития сервиса в России	<i>Подготовка по темам:</i> Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России.
3	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика	<i>Подготовка по темам:</i> Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Разновидность услуг и их характеристика. Факторы, влияющие на формирование услуги.
4	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	<i>Подготовка по темам:</i> Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.
5	Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению	<i>Подготовка по темам:</i> Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
6	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	<i>Подготовка по темам:</i> Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг. Проблемы рынка услуг таймшера. Приобретение услуг таймшера. Обменный потенциал таймшера.

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на очной форме обучения составляет 4 часа.

<b>Вид учебной нагрузки</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид интерактивного занятия</b>
Практические занятия	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	Деловая игра «Конфликты и жалобы на гостиничном предприятии»
Практические занятия	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	Кейс «Встреча иностранных гостей»

## **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **4.2.1 Литература**

1. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учеб. пособие. - М.: Март, 2015. – 254 с.
2. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие. - М.: Академия, 2015. – 304 с.
3. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с.
4. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>

### **4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)**

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИИС)

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование СПБД</b>
1	ЭБС «IPR-books» - <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>
2	БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств - <a href="https://biblioclub.ru">https://biblioclub.ru</a> .
	<b>Наименование ИИС</b>

1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> ;

#### 4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Трудовой кодекс Российской Федерации (принят Государственной Думой 21 декабря 2001, одобрен советом Федерации 26 декабря 2001) от 30.12.2001 N 197-ФЗ (редакция от 30.04.2021) (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.05.2021) [Электронный ресурс] ([http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/))
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	<a href="http://www.amr.ru">www.amr.ru</a> (портал «Ассоциация менеджеров»)
2	<a href="http://www.bcp.ru">http://www.bcp.ru</a> (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
3	<a href="http://www.businessdecision.ru">http://www.businessdecision.ru</a> (портал «Business & Decision»)
4	<a href="http://www.ecsocman.edu.ru">http://www.ecsocman.edu.ru</a> (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
5	<a href="http://www.executive.ru">www.executive.ru</a> (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
6	<a href="http://www.iqlib.ru">http://www.iqlib.ru</a> Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
7	<a href="http://www.mckinsey.com/russianquarterly">http://www.mckinsey.com/russianquarterly</a> (сайт журнала «Вестник McKinsey»)
8	<a href="http://www.mckinseyquarterly.com">http://www.mckinseyquarterly.com</a> (сайтжурнала «The McKinsey Quarterly»)
9	<a href="http://www.quality.eur.ru">http://www.quality.eur.ru</a> (сайт журнала «Менеджмент качества и ISO 9000»)
10	<a href="http://www.strategy-business.com">http://www.strategy-business.com</a> (сайтжурнала «Strategy & Business»)
11	<a href="http://www.sprb.amr.ru">www.sprb.amr.ru</a> (портал «Социальные программы российского бизнеса»)

#### 4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
4. Сегментирование рынка услуг по трем основным группам и анализ влияния различных факторов бизнес-среды.
5. Современный сервис, виды, проблемы и перспективы развития.
6. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения и организационно правовой формы.
7. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
8. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы.
9. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
10. Основные виды сервиса обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.
11. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.
12. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.
13. Основные типы торговых посредников и поставщиков, участвующих в системе распределения, их услуги.
14. Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.
15. Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий сервиса.
16. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества.
17. Этические нормы общения и эстетические аспекты сервисной деятельности.
18. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.
19. Психотипы и психокомплексы потребителей, психологические аспекты процесса обслуживания.
20. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.
21. Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг.
22. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.
23. Характеристика основных видов сервисных услуг, новые виды отечественных услуг.
24. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.
25. Обучение персонала сервисных предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.
26. Сущность и классификация предпринимательства, отличительные особенности торгово-коммерческого предпринимательства.
27. История развития российского предпринимательства в сфере сервиса.
28. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
29. Зависимость качества сервисной деятельности от географических, демографических и национальных факторов.
30. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия, риск.
31. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров /услуг/.
32. Маркетинговый инструментарий и его использование в сервисной деятельности.
33. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.

34. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
35. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития.
36. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.
37. Организационно- правовые формы хозяйствования и факторы, оказывающие влияние на их выбор в сфере услуг.
38. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.
39. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.
40. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и франчайзинг.
41. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение в сервисной деятельности.
42. Сервисные технологии, формы и методы обслуживания потребителей.
43. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.
44. Организационно-технологическая культура сервиса, ее особенности и эффективность.
45. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности.
46. Спектр услуг и алгоритм сервисного процесса в сфере услуг.
47. Управление качеством сервиса и услуг, теория и практика.
48. Позиционирование и конкурентоспособность сервисного предприятия, их оценка.
49. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
50. Конкуренция на рынке услуг, ее типы и силы.
51. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей, классификация потребностей в сфере услуг.
52. Материальные и социально-культурные услуги, их особенности.
53. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности и сферы услуг.
54. Особенности жизненного цикла товара и услуги, необходимость понимания и использования в сервисной деятельности.
55. Особенности организации до и после продажного сервиса в сфере услуг.
56. Зарождение, развитие и продвижения услуг, их сущность и особенности.
57. Уровень жизни населения и сервисная деятельность, их взаимосвязь и проблемы.
58. Общественный характер сервисной деятельности и ее место в общественной жизни человеческого общества.
59. Особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

**Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям**

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

#### **Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

#### **Методические рекомендации по подготовке к экзамену**

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;

обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

### 5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level

2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Программа EхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

### **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно,



письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
Б1.О.10 Сервисная деятельность**

<b>Шифр и направление подготовки</b>	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
<b>Квалификация (степень) выпускника</b>	<u>Бакалавр</u>
<b>Профиль подготовки бакалавра</b>	<u>«Гостиничная деятельность»</u>

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
**Б1.О.10 Сервисная деятельность**  
*наименование дисциплины по учебному плану*

Дисциплина обязательной части учебного плана  
статус дисциплины – дисциплина обязательной части учебного плана

Заочная форма обучения  
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности</li> <li>2. Вопросы истории развития сервиса в России</li> <li>3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика</li> <li>4. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса</li> <li>5. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению</li> <li>6. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания</li> </ol>
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСП, ГОСТ, интегрированные системы)
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.12 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Б1.О.18 Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Б1.О.22 История туризма и гостеприимства Б1.О.27 Культура здорового образа жизни и здорового питания

	Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации ( <i>экзамен, зачет с оценкой, зачет</i> )	Экзамен