

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

Сервисная деятельность
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план	43.03.02_2023_ОФО.plx 43.03.02 Туризм		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 3	
аудиторные занятия	32		
самостоятельная работа	75,9		
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0,1		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Иная контактная работа	0,1	0,1	0,1	0,1
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,1	32,1	32,1	32,1
Сам. работа	75,9	75,9	75,9	75,9
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):
к.э.н., Доцент, Козлова Елена Валерьевна

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

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

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Маркетинг, реклама и туризм

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Зав. Кафедрой Черемисова Н.Ф.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью дисциплины "Сервисная деятельность" является подготовка в составе других дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника общепрофессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом и профильной направленностью "Технологии организации экскурсионных услуг".
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Туристские ресурсы ЮФО и РФ	
2.1.2	Социальный туризм	
2.1.3	Туристско-рекреационное проектирование	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Основы и история туризма	
2.2.2	География	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:	
3.1 Знать	
Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, теорию обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики,	
3.2 Уметь	
Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности	
3.3 Владеть	
Методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере	
ОПК-3.2: Знает требования к качеству процессов оказания услуг в туристской сфере	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ /Тема/	3	0				
1.2	/Лек/	3	4				
1.3	/Пр/	3	4				
1.4	/Ср/	3	20				
	Раздел 2.						
2.1	УСЛУГА: СУЩНОСТЬ И КЛАССИФИКАЦИЯ /Тема/	3	0				
2.2	/Лек/	3	4				
2.3	/Пр/	3	4				
2.4	/Ср/	3	20				
	Раздел 3.						

3.1	ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ /Тема/	3	0				
3.2	/Лек/	3	4				
3.3	/Ср/	3	17				
3.4	/Пр/	3	4				
	Раздел 4.						
4.1	КУЛЬТУРА СЕРВИСА /Тема/	3	0				
4.2	/Лек/	3	4				
4.3	/Пр/	3	4				
4.4	/Ср/	3	18,9				
4.5	/ИКР/	3	0,1				

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Понятие об услуге и сервисной деятельности.
- 2) Функции сферы услуг.
- 3) Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
- 4) Теория постиндустриального общества.
- 5) Этапы развития услуг в России.
- 6) Определение потребительской среды в сфере услуг.
- 7) Индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека.
- 8) Психология сервисной деятельности.
- 9) Этическая и эстетическая культура сервиса.
- 10) Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
- 11) Основные методы предоставления услуг.
- 12) Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
- 13) Жизненный цикл услуг: основные определения и понятия.
- 14) Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
- 15) Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики.
- 16) Теория обслуживания потребителей.
- 17) Специфика обслуживания в контактной зоне.
- 18) Социально-экономическая эффективность сервисной деятельности.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.
- 2) Определять критерии качества оказываемых услуг.
- 3) Использовать различные средства делового общения.
- 4) Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов.
- 5) Управлять конфликтами в процессе профессиональной деятельности.
- 6) Управлять стрессами в процессе профессиональной деятельности.
- 7) Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Работы в контактной зоне с потребителями.
- 2) Разработки технологии процесса обслуживания в отдельных видах сервиса.
- 3) Определения основных свойств товаров и услуг.
- 4) Формирования партнерских отношений в сфере анализа.
- 5) Совершенствования обслуживания потребителей.
- 6) Оценки качества услуги.
- 7) Обслуживания в отдельных видах сервиса.
- 8) Работы с инновационными технологиями в туристской деятельности и технологиями внедрения новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.
- 9) Проведения контроля качества процесса сервиса.

5.2. Темы письменных работ

- 1.1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. 2. Специфика предоставления туристских услуг;;
- 2.1 Место и роль сервисного обслуживания на современном этапе развития экономики. 2. Развитие сферы услуг. Региональный аспект;
- 3.1 Понятие качества услуги. 2. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса;
- 4.1 Характеристика услуги как товара. 2. Характеристика туристской услуги как товара. Возможности преодоления сложностей, возникающих в связи со свойствами туристских услуг;
- 5.1 Качество услуги как объект управления. 2. Особенности внедрения менеджмента качества на предприятиях

сферы услуг;		
- 6. 1 Формы и методы обслуживания потребителей. 2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности;		
- 7. Понятие «контактная зона». 2. Разновидности контактной зоны;;		
- 8. Эстетическая культура сервиса. 2. Эстетика внешнего облика работника;		
- 9. 1. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. 2. Сервис как деятельность как потребность;		
- 10. 1 Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг. 2. Обзор новшеств на рынке услуг.		
5.3. Фонд оценочных средств		
Значение оценки (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)
Балльная оценка - "удовлетворительно". Пороговый	Пороговый	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков. От 40% до 59%		
Балльная оценка - "хорошо". Базовый	Базовый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. От 60% до 84%
Балльная оценка - "отлично". Высокий	Высокий	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. От 60% до 84%
Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ. От 85% до 100%		
Дуальная оценка - "зачтено". Пороговый, Базовый, Высокий	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков. От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы. От 0% до 39%
5.4. Перечень видов оценочных средств		
Реферат, контрольные задания		

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
2\1	Лек.	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 16 шт., стул – 31 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	Лек

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине "Сервисная деятельность"