


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета факультета

от «29» мая 2023г., протокол №5

Председатель  Митин С.Н.

подпись, расшифровка подписи

«29» мая 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Сервисная деятельность
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	2

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм

код направления (специальности), полное наименование

Направленность (профиль/специализация)

Организация услуг на предприятиях индустрии туризма

полное наименование

Форма обучения

очная

очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ:

«1» сентября 2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 1 от 30.08.2024 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 ____ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 ____ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Аникудинова Е.А.	ППОиСД	К.п.н., доцент

СОГЛАСОВАНО	
Заведующий выпускающей кафедрой педагогики профессионального образования и социальной деятельности	
 <i>Подпись</i>	/ Львова Е.Н./ <i>расшифровка подписи</i>
26 мая 2023 года	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Цели освоения дисциплины: ознакомлении студентов с основами сервисной деятельности, которая направлена на удовлетворение разнообразных потребностей человека, со способами осуществления и спецификой сервисной деятельности. Освоение курса предполагает изучения особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума.

Задачи освоения дисциплины:

- понимание навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
- усвоение знаний о содержании и формах и практической деятельности в области формирования потребностей;
- выработку глубоких представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- умение сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- изучение значения и смысла деятельности сервисных предприятий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:


Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1.В.1.10.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Основы анимации в туризме/ Креативные технологии в туризме.

Является предшествующей для дисциплин: Управление качеством услуг в туризме, Конфликтология в туризме, Ф-в Психологический практикум, Маркетинг туристского продукта, Технологии туризма, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Экономика предприятий туристской индустрии, Ф-в Иностранный язык в туризме Технологии туризма, Деловые коммуникации в сфере туризма, Сервисная практика, Страхование и безопасность в туризме, Экономический анализ предприятия туристской индустрии, Современные финансовые инструменты социального предпринимательства, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Организация системы гостеприимства, Профессиональная этика и этикет, Бухгалтерский учет и налогообложение в туризме, Информационная безопасность в туризме, Основы финансовой деятельности в туризме, Теория экономического анализа, Нормативные правовые акты в сфере туризма, Комплексный практикум в сфере туризма, Туристские формальности, Классификация объектов туристской индустрии, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование реализуемой	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами
--------------------------------	---

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


компетенции	достижения компетенций
ПК-3 - Способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	<p>знать: основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды и особенности; - принципы классификации услуг и их характеристики; - требования к стандартам качества и безопасности услуг в сервисной деятельности; <i>ИД-1_{ПК3}</i> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>уметь: анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания; <i>ИД-2_{ПК3}</i> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p> <p>владеть: <i>ИД-3_{ПК3}</i> Обеспечивает соблюдение стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания клиентов</p>
ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>знать: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; формы и виды обслуживания потребителей и (или) туристов; - специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»;</p> <p>уметь: <i>ИД-1_{ПК4}</i> Организует процессы качественного обслуживания потребителей и (или) туристов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. <i>ИД-2_{ПК4}</i> Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов предприятия туристской индустрии</p> <p>владеть: методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов <i>ИД-4_{ПК4}</i> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 3

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (108 часов)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения - очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		3	4	5
1	2	3	4	5

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	54	54		
Аудиторные занятия:	54/54*	54/54*		
лекции	18/18*	18/18*		
Семинары и практические занятия	36/36*	36/36*		
лабораторные работы, практикумы	-	-		
Самостоятельная работа	54	54		
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.(не менее 2 видов)	Устный опрос Проверка задания	Устный опрос Проверка задания		
Курсовая работа				
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	зачет		
Всего часов по дисциплине	108	108		

* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слэш указывается количество часов работы ППС с обучающимися в дистанционном формате с применением электронного обучения


4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная


Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики							
1. Сервисная деятельность как форма	10	2	2		2	6	Устный опрос Проверка

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

удовлетворения потребностей человека. Услуги и жизнедеятельность людей.							задания
2. Теоретический анализ сервисной деятельности Теория организации обслуживания.	10	2	4			4	Устный опрос Проверка задания
3. Виды сервисной деятельности. Классификация услуг и сервисной деятельности	10	2	4		2	4	Устный опрос Проверка задания
4. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	10	2	4		2	4	Устный опрос Проверка задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

5. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	10		2		2	8	Устный опрос Проверка задания
Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества							
6. Разновидность услуг и их характеристика.	10	2	4			4	Устный опрос Проверка задания
7. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	10	2	2		2	6	Устный опрос Проверка задания
8. Процесс обслуживания потребителей. Сервисные технологии, формы обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности.	10	2	4		2	4	Устный опрос Проверка задания
9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление	10	2	4			4	Устный опрос Проверка задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания							
10. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	10		4			6	Устный опрос Проверка задания
11. Организационная структура сервисного предприятия. Предприятия, оказывающие услуги населению.	8	2	2			4	Устный опрос Проверка задания
Итого	108	18	36		12	54	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)


Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуги и жизнедеятельность людей.

Общее понятие сервисной услуги. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы

Тема 2. Теоретический анализ сервисной деятельности. Теория организации обслуживания.

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.

Тема 3. Виды сервисной деятельности. Классификация услуг и сервисной деятельности.

Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Классификационные критерии. Типы услуг в разных сферах применения. Классификация услуг в российской практике.

Тема 4. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Специфика трудовой активности в сфере услуг. Признаки услуг, сообщающие сервисной деятельности как экономическому явлению, специфический характер. Сервисный продукт. Место сферы услуг в общехозяйственном механизме.

Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества

Тема 6. Разновидность услуг и их характеристика.

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами. Сетевые структуры обслуживания. Субъекты сервисной деятельности.

Тема 7. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.

Понятие «жизненного цикла». Фазы жизненного цикла услуги и сервисного продукта. Сопутствующие услуги. Учет жизненного цикла товара и услуг.

Тема 8. Процесс обслуживания потребителей. Сервисные технологии, формы обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности.


Определение понятия «обслуживание». Специфика обслуживания, обусловленная разным набором услуг. Свойства процесса обслуживания. Определение понятия «сервисная технология», форма обслуживания. Устаревшие и современные формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание, абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание, самообслуживание.

Тема 9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Качество услуги, сервисного продукта. Полезные свойства услуги. Производственные, функциональные, потребительские свойства. Функционально-практические аспекты результатов услуги. Показатель качества услуги, связанный с безопасностью.

Тема 11. Организационная структура сервисного предприятия. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Характеристики организационной структуры. Типы организационной структуры: линейный тип, функциональный тип, линейно-функциональный тип. Подходы к обеспечению эффективного организационного конструирования.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуги и жизнедеятельность людей.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для их появления в будущем?
2. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами?
3. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с сообществами древнего мира?
4. Проследите роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
5. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
6. Каким образом индустриальное производство трансформировало сущность и структуру деятельности по оказанию услуг?
7. Каким образом влиял сервис американского общества XIX—XX вв. на динамику сервисной деятельности мира?
8. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в XX в.?
9. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе?
10. Когда и как происходил в России переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам?
11. Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода. Сравните их с характеристиками, присущими сервису западноевропейских стран того же периода.
12. Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время.

Тема 2. Теоретический анализ сервисной деятельности. Теория организации обслуживания.


Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Сравните теоретический анализ услуг в рамках английской политэкономии XVIII—XIX вв. и современной политэкономической мысли.
2. Охарактеризуйте сущность теоретического понимания сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.

Тема 3. Виды сервисной деятельности. Классификация услуг и сервисной деятельности.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоят трудности классификации услуг и сервисной деятельности? Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран и в мировой практике?
2. Сопоставьте между собой разные типы классификации услуг и сервисной деятельности, например, классификации американского и российского типа, по функциональной направленности и по двум критериям (по типам услуг и сфере применения) и др. Укажите преимущества и ограничения разных типов классификации.

Тема 4. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.

Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

- Каковы важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов?
- Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
- Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа?
- Что означает понятие «индустрия сервиса»? Каким образом индустрия сервиса учитывает многообразие индивидуальных потребительских запросов?
- Каким образом влияют на развитие сервисной деятельности географический фактор и типы территориального расселения людей?
- Как взаимосвязаны между собой демографические процессы и сервисная деятельность в той или иной стране?

Тема 5. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.


Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.

Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

- Какие взаимосвязи формируются в условиях рынка между субъектами государственно-правовой и сервисной деятельности?
- Насколько глубоко и каким образом учитывается в сервисной практике стратификационное деление общества?
- Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.
- Как связаны между собой художественное творчество и сервисная деятельность?
- Каким образом могут быть включены в современный сервис результаты научных изысканий или элементы церковно-религиозной практики?

Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

общества

Тема 6. Разновидность услуг и их характеристика.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие факторы стимулируют изменение роли сервисной деятельности в экономике и общественной структуре развитых стран мира на рубеже XX-XXI вв.?
2. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в международном обмене. Что лежит в основе распространения именно этих направлений и видов услуг?
3. В чем состоит изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии?
4. Интенсификация международного обмена услугами. Сетевые структуры обслуживания. Субъекты сервисной деятельности.

Тема 7. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятие «жизненного цикла» сервисного продукта.
2. Фазы жизненного цикла услуги и сервисного продукта.
3. Сопутствующие услуги.
4. Учет жизненного цикла товара и услуг.

Тема 8. Процесс обслуживания потребителей. Сервисные технологии, формы обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:


1. Раскройте определение понятия «обслуживание».
2. Специфика обслуживания, обусловленная разным набором услуг.
3. Свойства процесса обслуживания. Определение понятия «сервисная технология», форма обслуживания.
4. Устаревшие и современные формы обслуживания.
5. Индивидуальное обслуживание, абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание, самообслуживание.

Тема 9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Качество услуги, сервисного продукта.
2. Полезные свойства услуги.
3. Производственные, функциональные, потребительские свойства.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

4. Функционально-практические аспекты результатов услуги.
5. Показатель качества услуги, связанный с безопасностью.

Тема 10. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Научное понимание культуры
2. Трактовка понятия культуры в широком и в узком смысле.
3. Новые культурные нормы
4. Культура труда в сфере услуг,
5. Понятие о корпоративной культуре работников сервиса в целом.
6. Социокультурные услуги, организация развлечений и отдыха.

Тема 11. Организационная структура сервисного предприятия. Предприятия, оказывающие услуги населению.


Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Укажите важнейшие функции и задачи общего управления сервисным предприятием.
2. В чем состоят особенности производственного менеджмента сервисного предприятия?
3. Опишите структуру и важнейшие формы организации сервисных предприятий.
4. Каковы особенности социального менеджмента и почему важно использовать его элементы на сервисном предприятии?
5. В чем состоят особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса развитых стран.
6. Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персоналом.
7. Какие существуют закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями?
8. Что такое стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия?
9. В чем состоят особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России?
10. Что дает изучение жизненных ценностей и потребительского поведения граждан других стран, когда фирма выходит со своими услугами на зарубежные рынки?
11. Какие существуют основные подходы к определению эффективности производственных предприятий?
12. В чем заключается расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия?

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

«Данный вид работы не предусмотрен УП».


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП».

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Общее понятие сервисной услуги.
2. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
5. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
6. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
7. Сервисная деятельность в развивающихся странах .
8. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
9. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
10. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным.
11. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
12. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
13. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
14. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
15. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
16. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
17. Типы услуг в разных сферах применения. Классификация услуг в российской практике.
18. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
19. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
20. Организационная структура сервисного предприятия.
21. Типы организационной структуры предприятия.
22. Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии.
23. Специфика трудовой активности в сфере услуг.
24. Сервисный продукт.
25. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
26. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.
27. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
28. Интенсификация международного обмена услугами.
29. Сетевые структуры обслуживания.
30. Субъекты сервисной деятельности.
31. Понятие «жизненного цикла». Фазы жизненного цикла услуги и сервисного продукта.
32. Сопутствующие услуги.
33. Процесс обслуживания потребителей.
34. Сервисные технологии, формы обслуживания.
35. Устаревшие и современные формы обслуживания.
36. Индивидуальное обслуживание, абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание, самообслуживание.


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

37. Менеджмент персонала.
38. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача.
39. Культура сервиса.
40. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.
41. Особенности применения методов социального управления.
42. Принципы социального управления.


10.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Форма обучения очная


Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Объем в часах	Форма контроля (<i>проверка решения задач, реферата и др.</i>)
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуги и жизнедеятельность людей.	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию, подготовка сообщения с презентацией, подготовка письменного аналитического задания 1. Подобрать 5 определений с использованием основной и дополнительной литературы и Интернет-ресурсов. 2. Разработать кроссворд по основным понятиям дисциплины.	6	устный опрос, проверка задания
Тема 2. Теоретический анализ сервисной деятельности Теория организации обслуживания.	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию, подготовка письменного задания 1. Подготовка сообщений с презентаций по основным школам и научным подходам к сервисной деятельности.	4	устный опрос, проверка задания
Тема 3. Виды сервисной деятельности. Классификация услуг и сервисной деятельности	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию, подготовка письменного аналитического задания 1. Проанализировать классификаторы услуг в России. Сделать сравнительный анализ международных и российских классификаторов услуг.	4	устный опрос, проверка задания
Тема 4. Теория и практика сервиса с учетом	проработка учебного материала при подготовке к семинарскому занятию, подготовка письменного	4	устный опрос, проверка задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	аналитического задания 1. Написать краткое изложение основных этапов путешествия в средневековье. Рассмотреть развитие сервиса в регионе с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания		
Тема 5. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	проработка учебного материала при подготовке к семинарскому занятию, подготовка письменного аналитического задания 1. Приведите примеры использования административных, правовых, экономических, социально-психологических и морально-этических методов в сервисной деятельности. 2. Подготовка к деловой игре «Суд над стилем общения между специалистом по сервису и туризму и клиентом» в соответствии со взятой на себя ролью: Обвинитель грубого стиля общения (анализ отрицательных черт стиля), его защитник (раскрывает сильные стороны стиля), обвиняемый, свидетели. 2. Обвинитель ласкового стиля общения (анализ отрицательных черт стиля), его защитник (раскрывает сильные стороны стиля), обвиняемый, свидетели.	8	устный опрос, проверка задания
Тема 6. Разновидность услуг и их характеристика.	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию, подготовка письменного практического задания 1. Осуществить анализ рынка услуг в регионе. 2. Выявить наиболее развитые виды услуг в регионе.	4	устный опрос, проверка задания
Тема 7. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию и групповой работе, дискуссии, подготовка письменного аналитического задания, подготовка сообщений с презентациями 1. Дать анализ туристских продуктов, реализуемых в регионе, с точки зрения жизненного цикла. 2. Выявить наиболее длительно существующий туристский продукт на рынке в регионе.	6	устный опрос, проверка задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Тема 8. Процесс обслуживания потребителей. Сервисные технологии, формы обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности.	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию и групповой работе, дискуссии, подготовка письменного аналитического задания 1. Выпишите 20 характеристик, важных, на ваш взгляд, для работника сферы обслуживания. Б) Проранжируйте список по степени значимости качеств (от 1 до 20). 2. Составьте «Портрет идеального сотрудника» - описание характеристик (качеств, навыков, компетенции), которыми должен обладать "идеальный" сотрудник, т.е. необходимых для успешной работы в определенной должности.	4	устный опрос, проверка задания
Тема 9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию и групповой работе, дискуссии, подготовка письменного практического задания 1. На примере конкретного сервисного предприятия осуществите анализ качества и безопасности оказываемых им услуг. 2. Подготовьте доклад на тему контроль стандартов и безопасности обслуживания	4	устный опрос, проверка задания
Тема 10. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию и групповой работе, дискуссии, подготовка письменного практического задания 1. Подготовить доклад «Способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых работников». 2. Разработать кодекс профессиональной этики работников сервиса и туризма.	6	устный опрос, проверка задания
Тема 11. Организационная структура сервисного предприятия, оказывающие услуги населению.	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию и групповой работе, дискуссии, подготовка письменного практического задания 1. Проанализировать организационную структуру	4	устный опрос, проверка задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	конкретного предприятия в регионе.	сервисного		
	подготовка к зачету			
Итого			54	

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:


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>
2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9585.html>
3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под общей редакцией В. А. Назаркиной. — Новосибирск : НГТУ, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118382>

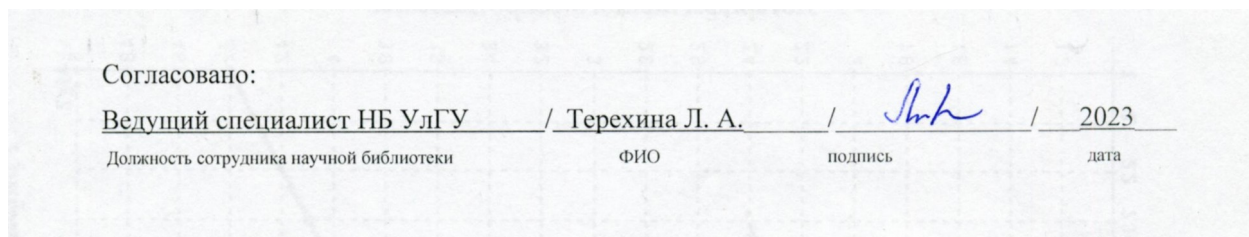
дополнительная:

1. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>
2. Назаркина В.А., Сервисная деятельность. Практикум : учеб. пособие / Назаркина В.А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. - 100 с. - ISBN 978-5-7782-2529-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225299.html>
3. Тарасова Н. В. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность» / составители Н. В. Тарасова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. — 24 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/17695.html>

учебно-методическая:

1. Аникудимова Е.А. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению «Туризм» - бакалавриат / Е. А. Аникудимова; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Непубликованный ресурс. - Текст : электронный. - URL : <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1673>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		



б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.


2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий /

Должность сотрудника УИИТ

Щуренко Ю.В.

ФИО



подпись

27.04.2023

дата

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указывается в соответствии со сведениями о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса, размещёнными на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ


В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик




подпись

к.п.н., доцент


должность


Аникудимова Е.А.

ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		30.08.2024 протокол заседания кафедры № 1

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

3. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В.

2024