

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол от
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.02 «Туризм»

Направленность образовательной программы

Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения

Очная, заочная

Нижний Новгород

2021 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Б1.В.ДВ.04.03.02 Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.ДВ.04.03.02) ООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ПКР-6 - Способен разрабатывать туристские продукты, направленные на формирование региональных туристских кластеров	ПКР-6.1. На основе научных методов исследований выявляет региональные особенности развития туризма в конкретной туристской дестинации.	Уметь: раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения Знать: зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения Владеть: методами анализа развития услуг и сервисной деятельности	Кейс-задача Тест Практическое задание
	ПКР-6.3. Разрабатывает программы обслуживания туристов в рамках региональных туристских кластеров	Уметь: определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Знать: направления повышения эффективности обслуживания Владеть: методами определения	Кейс-задача Тест

		роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса	Практическое задание
--	--	--	----------------------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	180		180
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):			
- занятия лекционного типа	32		4
- занятия семинарского типа	32		8
- КСР	2		2
самостоятельная работа	78		157
Промежуточная аттестация – экзамен			36

2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы												
				из них												
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего						
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная				
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	18		241		1	4		1			8		2	10		19
Тема 2. История	1		4			4		1			8		1		1	

развития сервисной деятельности	8													0		
Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	1 8		24 0		4		1			8		1	1 0			1 9
Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности	1 8		24 1		14		1			8		2	1 0			1 9
Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования	1 8		24 1		4		1			8		1	1 0			2 0
Тема 6. Основы организации сервисной деятельности	1 8		24 2		14		1			8		2	1 0			2 0
Тема 7. Сервисные услуги в сфере гостеприимства и их потребители	1 7		24 2		14		1			8		2	9			2 0
Тема 8. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной и туристской деятельности.	1 7		24 1		4		1			8		1	9			2 0
В т.ч. текущий контроль	2		2													
Промежуточная аттестация экзамен	3 6		9													
Итого	1 8 0		1 8 0	3 2	4 3 2		8			6 4			7 8			1 5 7

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 32 часа (очная форма) и 8 часов (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: исследовательская деятельность
- компетенции ПКР - 6 - Способен разрабатывать туристские продукты, направленные

на формирование региональных туристских кластеров Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Преподавание учебной дисциплины «Сервисная деятельность» строится на сочетании лекций, занятий практического типа и различных форм самостоятельной работы студентов.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов и презентаций к практическим занятиям, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации.
4. Работу с ресурсами Интернет.
5. Решение практических ситуаций (кейсов).
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий.
8. Подготовку к тестированию по темам и в целом курсу.
9. Подготовку к экзамену по курсу.

Для углубленной проработки материала тем студентам предлагаются задания для самостоятельной работы (индивидуальной или групповой), по результатам которой ими готовится презентация и отчет.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Технологии продаж», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4442>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретическо	Уровень знаний ниже минимальны	Минимально допустимый уровень	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,	Уровень

	го материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	х требований. Имели место грубые ошибки.	знаний. Допущено много негрубых ошибки.	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки, без ошибок.	знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не

		ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Предпосылки развития сервисной деятельности	ПКР-6
2. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека	ПКР-6
3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	ПКР-6
4. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.	ПКР-6
5. Услуги и сервисная деятельность в обществах современного типа.	ПКР-6
6. История развития сервиса в России.	ПКР-6
7. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности	ПКР-6
8. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.	ПКР-6
9. Классификация услуг в практике разных стран.	ПКР-6
10. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.	ПКР-6
11. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПКР-6
12. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.	ПКР-6
13. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.	ПКР-6
14. Турист как потребитель услуг.	ПКР-6
15. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности.	ПКР-6
16. Специфика гостиничной услуги.	ПКР-6
17. Гостиничный продукт как комплекс услуг.	ПКР-6
18. Обеспечение качества гостиничного продукта.	ПКР-6
19. Процесс обслуживания потребителя гостиничных услуг.	ПКР-6
20. Виды сервисной деятельности в России.	ПКР-6

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций ПКР-6

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская;
- б) потребительская (пользовательская);

в) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) бронирование номеров;
- б) прием и размещение;
- в) расчет при выезде.

4. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- б) предоставление информации клиенту;
- в) оказание услуги клиенту.

5. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

6. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке;
- б) неотделимость от своего источника;
- в) неизменностью качества.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неосвязаемость услуг;
- б) неразрывность производства и потребления услуги;
- в) незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:

- а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- б) оказание услуги потребителю;
- в) комплекс мер по обслуживанию населения.

10. Сервис — это:

- а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- в) предпродажное и гарантийное обслуживание.

11. Контактная зона – это:

- а) любое место, где производится услуга;
- б) место, где услуга может храниться;
- в) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

12. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

- а) индустрия сферы услуг;
- б) инфраструктура сферы услуг;
- в) индустрия сервиса.

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций ПКР-6

Кейс-задача 1. Провести анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека

Содержание работы.

Основными потребностями человека являются биологические потребности. К числу основным относятся потребности человека в пище, в одежде, в жилье, в безопасности, в лечении при заболеваниях и т.д.

В связи с научно-техническим прогрессом, с постоянными изменениями, которые происходят в различных сферах жизни общества, возникают и развиваются новые потребности, направленные на достижение комфорта, потребности, затрагивающие все сферы жизни человека (образование, общение, путешествия, развлечения, любимые занятия и т.п.).

Сфера сервиса представляет собой социально - экономическую систему, развитие которой определяется функционированием двух структур: материально - вещественной (здания, оборудования, сооружения) и личностной (рабочая сила).

В сфере сервиса можно выделить следующие виды услуг:

- бытовые;
- услуги пассажирского транспорта;
- услуги связи;
- жилищно-коммунальные;
- услуги культуры;
- услуги туристско-экскурсионные;
- услуги физической культуры и спорта;
- медицинские, санитарно - оздоровительные и ветеринарные услуги;
- услуги правового характера;
- услуги системы образования.

Сервисная деятельность, стимулируемая его потребностями, не только выступает как способ удовлетворения конкретных потребностей, но и создает новые потребности, стимулирующие новую деятельность.

Сервис - то особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

Потребности человека разнообразны и образуют сложно структурированную систему. Сервисная деятельность также разделяется на большое количество направлений (сфер, форм, секторов и т. п.). Структура сервисной деятельности должна в общих чертах повторять структуру потребностей, соответствовать ей. Наличие индивидуальных, групповых и общечеловеческих потребностей выражается в существовании иерархии форм сервисной деятельности, охватывающей различные общности людей:

- уровень микрорайона (бытовое обслуживание и ремонт);
- уровень района;
- уровень города (транспортная система);
- уровень региона внутри государства;
- уровень отдельного государства (правовые услуги, финансовая система, здравоохранение, образование);
- уровень региона, группы государств;
- общемировой уровень (на нем пытаются действовать средства массовой информации и сервисные службы транснациональных корпораций).

Общероссийский классификатор услуг населения ОК 002-93. Классификатор включает в себя следующие группы услуг:

- 01 - бытовые услуги;
- 02 - услуги пассажирского транспорта;
- 03 - услуги связи;
- 04 - жилищно-коммунальные услуги;
- 05 - услуги учреждений культуры;
- 06 - туристские и эксплуатационные услуги;
- 07 - услуги физической культуры и спорта;
- 08 - медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
- 09 - услуги правового характера;
- 10 - услуги банков;
- 11 - услуги в системе образования;
- 12 - услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;
- 80 - прочие услуги.

Задание

Проведите анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека в форме таблицы.

Кейс-задача 2. Первая чисто женская гостиница была возведена в экономической столице мира (Нью-Йорк) в далеком 1927 году. Всем представителям противоположного пола вход был категорически запрещен, а для представительниц слабого пола имелся свод правил, которые надо было соблюдать. Постояльцами этого отеля были знаменитые актрисы и певицы.

Но спустя 60 лет, отель начал принимать всех. Есть сегодня и отели, имеющие отдельные этажи для женщин. Например, в столице Великобритании в гостинице «GrangeCityHotel» в их распоряжении имеется 68 комнат, в которых имеются невероятно мощные фены с исключительно длинными шнурами. Кроме того, внутри шкафов имеется дополнительное освещение

Конечно, отдельный этаж это хорошо, но ведь отдельный отель еще лучше. И наконец, в 2007 году в Эр-Рияде (это столица Саудовской Аравии) был открыт роскошный женский отель, названный «Luthan». Причиной послужило правило, по которой в этой стране женщина запрещено заказывать номер в гостинице, если рядом нет её брата, отца или мужа. Но на Востоке стали появляться много деловых женщин, однако закон тоже еще не отменяли, поэтому был найден вот такой выход. В гостинице «Luthan» этот закон не действует.

Вопросы:

1. На какую целевую аудиторию рассчитаны данные отели?
2. Чем обусловлено возникновение таких отелей?
3. Предложите комплекс основных и дополнительных услуг, которые будут востребованы в данном отеле.

5.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов

Темы докладов

1. Сервисная услуга и ее виды.
2. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве.
3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.

4. Хостел – сервисная услуга для молодежи.
5. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
6. Качество услуги с позиции потребителя.
7. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
8. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности;
9. Инновационные технологии в сервисе.
10. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод, комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. - // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1040128>
2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат)// Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>
3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

б) дополнительная литература:

1. Драганчук Л.С. Поведение потребителей : учеб. пособие / Л.С. Драганчук. — М. : ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/949261>
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с..Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>
4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
5. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

1. <http://banauka.ru/3912.html> - Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.
2. http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm - Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет».
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
8. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения

занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:
к.ф.н., доцент кафедры
сервиса и туризма

Л.Г. Богатырева

Рецензент:
Генеральный директор
туристской фирмы «Делюкс Вояж»

Д.А. Марунин

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии института экономики и предпринимательства от «15» марта 2021 года, протокол № 3