


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

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета ГНиСТ  
от « 24 » мая 2021 г. протокол № 6

Председатель \_\_\_\_\_ Митин С.Н.

« 24 » мая 2021 г.

*утверждается в подразделении, реализующем ОПОП ВО*



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Сервисная деятельность
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогика 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 2021 г.

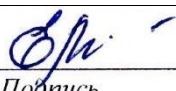
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 02.06.2022 г.


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

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
Заведующий выпускающей кафедрой ППОиСД Львова Е.Н.
 _____ /Львова Е.Н./ <i>Подпись</i> <span style="float: right;"><i>ФИО</i></span>
«11» мая 2021 г.

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 специфики 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.1.12.

Является предшествующей для дисциплин: Управление качеством услуг в туризме, Конфликтология в туризме, Маркетинг туристского продукта, Технологии туризма, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Экономика предприятий туристской индустрии, Технологии туризма, Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства, 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, Государственная итоговая аттестация.

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

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-3 - Способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности	<b>знать:</b> основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды и особенности; - принципы классификации услуг и их характеристики; - требования к стандартам качества и безопасности услуг в

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


комплексного туристского обслуживания	сервисной деятельности; - функции, задачи и элементы сервисного менеджмента. <b>уметь:</b> анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания; <b>владеть:</b> технологиями клиентоориентированного сервиса; - навыками обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на туристском предприятии.
ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<b>знать:</b> структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; формы и виды обслуживания потребителей и (или) туристов; -специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»; <b>уметь:</b> применять на практике теоретические знания по организации обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере сервисной деятельности; <b>владеть:</b> методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов

#### 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
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	Устный опрос Проверка	Устный опрос Проверка		


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

контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.(не менее 2 видов)	задания	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 слеш 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	
<b>Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики</b>							
1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуги и жизнедеятельность людей.	10	2	2		2	6	Устный опрос Проверка задания
2. Теоретический анализ сервисной деятельности Теория организации обслуживания.	10	2	4			4	Устный опрос Проверка задания
3. Виды сервисной	10	2	4		2	4	Устный опрос

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

деятельности. Классификация услуг и сервисной деятельности							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
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
<b>Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества</b>							
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,	10	2	4		2	4	Устный опрос Проверка задания

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

формы обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности.							
9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания	10	2	4			4	Устный опрос Проверка задания
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

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

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 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.**

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

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.

## **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.



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

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.

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**

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

### **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 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

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

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.
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

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

предприятиях сервиса с управлением персонала.

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».*

## **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.


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

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.
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	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию, подготовка письменного задания	4	устный опрос, проверка задания

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

обслуживания.	1. Подготовка сообщений с презентаций по основным школам и научным подходам к сервисной деятельности.		
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 национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	проработка учебного материала при подготовке к семинарскому занятию, подготовка письменного 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	4	устный опрос, проверка задания
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	4	устный опрос, проверка задания

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

	регионе. 2. Выявить наиболее развитые виды услуг в регионе.		
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
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	проработка учебного материала при подготовке к практическому занятию и групповой работе, дискуссии, подготовка письменного	6	устный опрос, проверка задания

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

аспекты сервисной деятельности. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	практического задания 1. Подготовить доклад «Способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых работников». 2. Разработать кодекс профессиональной этики работников сервиса и туризма.		
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 конкретного сервисного предприятия в регионе.	4	устный опрос, проверка задания
	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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

2. Назаркина В.А., Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособие / - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778222250.html>

3. Волк Е.Н., Сервис: организация, управление, маркетинг : Учебник для бакалавров / Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А. - М. : Дашков и К, 2019. - 249 с. (Серия "Учебные издания для бакалавров") - ISBN 978-5-394-03140-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031403.html>


#### дополнительная:

1. 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>

2. Назаркина В.А., Сервисная деятельность (схемы и таблицы) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Назаркина В.А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2015. - 104 с. - ISBN 978-5-7782-2796-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778227965.html>

3. Чекмарева Г.В., Сервисная деятельность : учеб.-метод. пособие / Чекмарева Г.В. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. - 40 с. - ISBN 978-5-7782-1837-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778218376.html>



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

### учебно-методическая:

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; Неопубликованный ресурс. - Текст : электронный. - URL : <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1673>

Согласовано:

*З. Биби-рь ООП* / *Ермилова М. Н.* / *Едр* / \_\_\_\_\_  
 Должность сотрудника научной библиотеки / ФИО / подпись / дата

### б) Программное обеспечение

наименование	договор
СПС Консультант Плюс	
НЭБ РФ	
ЭБС IPRBooks	
АИБС "МегаПро"	
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	
MicrosoftOffice 2016	
или	
«Мой офис стандартный»	
ОС MicrosoftWindows	
Антивирус Dr.Web	

### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы 2021

#### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2021]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. Консультант врача : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. - Москва, [2021]. - URL: <https://www.rosmedlib.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. - Томск, [2021]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2021]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.7. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.


1.8. Clinical Collection : коллекция для медицинских университетов, клиник, медицинских библиотек // EBSCOhost : [портал]. - URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/advanced?vid=1&sid=9f57a3e1-1191-414b-8763-e97828f97e1%40sessionmgr102>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

1.9. Русский язык как иностранный : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2021]. - URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

#### 3. Базы данных периодических изданий:



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

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 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.		02.06.2022

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

## Приложение 1

4 / 492

### 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, [2022]. - 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, [2022]. - 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, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

#### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

#### 6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст : электронный.

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

#### 7. Образовательные ресурсы УлГУ:


7.1. 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.

29.04.2022г.

Зам. начальника УИТТ



А.В. Ключкова

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