

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1161958	Сервисная деятельность

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Гостиничное дело	Код ОП 1. 43.03.03/33.01
Направление подготовки 1. Гостиничное дело	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.03

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Жильцова Ксения Германовна	без ученой степени, без ученого звания	Ассистент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ **Сервисная деятельность**

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль подразумевает получение студентами знаний о том, как организовывать обслуживание в гостиничных предприятиях, каковы механизмы этого процесса, какие есть компоненты. Также в процессе освоения данного модуля студенты должны развить навыки организации взаимодействия между разными субъектами и объектами сервисной деятельности. Дисциплины модуля: «Сервисная деятельность гостиничных предприятий»

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Сервисная деятельность гостиничных предприятий	3
ИТОГО по модулю:		3

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Сервисная деятельность гостиничных предприятий	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	З-1 - Упорядочивать данные, полученные от различных служб гостиничного комплекса З-2 - Сделать обзор данных для организации корректной работы предприятия З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа У-1 - Интерпретировать и анализировать актуальные данные рынка для

		<p>эффективного управления гостиничным предприятием</p> <p>У-2 - Разработать план работы служб организации</p> <p>П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации</p> <p>П-3 - Определять стоимость услуг, предоставляемых гостиничным предприятием</p>
	<p>ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями</p>	<p>З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей</p> <p>З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами</p> <p>З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей</p> <p>У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации</p> <p>П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями</p>

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность гостиничных
предприятий

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Жильцова Ксения Германовна	без ученой степени, без ученого звания	Ассистент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики

Протокол № 6 от 15.06.2023 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Жильцова Ксения Германовна, Ассистент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Цели, задачи дисциплины; Основные понятия. Сервис: сущность, особенности, подходы к изучению сервисной деятельности. Модели сервиса: субстратная, функциональная, поведенческая. Принципы, задачи, основные направления. Виды сервисной деятельности по содержанию работ (жесткий, мягкий, прямой, косвенный) и времени осуществления. Общая характеристика пред- и послепродажного обслуживания. Фирменный сервис: особенности, преимущества. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. Отличие сервисной деятельности и самообслуживания. Технология как ведущий признак деятельности. Содержание сервисных технологий. Гостиница как предприятие сервисной деятельности. Новые виды услуг; прогрессивные формы сервиса Требования к специалистам.
2	Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса	Подходы к определению услуги; содержание понятия услуги как продукта сервисной деятельности; функциональное назначение, направленность материальных и социально-культурных услуг. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Разновидности услуг и их характеристика; цветок услуги К. Лавлока. Свойства услуг в сервисной деятельности: неосвязаемость, несохраняемость,

		<p>неотделимость источника от объекта, гетерогенность качества. Особенности жизненного цикла услуги.</p> <p>Природные особенности услуг, их влияние на маркетинговые подходы на ключевые компоненты сервиса: клиент, сотрудник организации. Структура, содержание, функции и дисфункции сервиса. Сервисная организация как система. Маркетинговые составляющие услуги: система доставки, физическое окружение. Роль других покупателей в процессе сервиса</p>
3	История развития сервисной деятельности	<p>Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Эволюция понятия «сервис».</p> <p>Возникновение и развитие услуг: теоретическое объяснение роста услуг. Сервис на разных стадиях развития человеческого общества: схема социального изменения (Д. Бэлл. Грядущее постиндустриальное общество). Факторы, влияющие на формирование услуги. Три волны в теории предпринимательства на рынке услуг. Мировые исторические перспективы услуг социально-культурного сервиса и туризма. История развития сервиса в России. Изменение парадигмы в отечественной сфере обслуживания. Становление и развитие социального института сервиса</p>
4	Сфера услуг как направление бизнеса	<p>Определение сферы обслуживания; цели, задачи, тенденции развития коммерческого и некоммерческого секторов сферы услуг. Возрастающее значение сферы обслуживания.</p> <p>Формирование рынка услуг. Характеристика отраслей сферы услуг (классификация К. Лавлока). Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности. Аспекты развития сферы услуг. Коммуникационные пути и информационные технологии в сфере обслуживания.</p> <p>Особенности работы предприятия индустрии размещения на рынке сферы туристических услуг. Факторы спроса на гостиничные услуги.</p>
5	Правовое регулирование отношений в сфере услуг	<p>Характеристика сервиса как социального института.</p> <p>Государственное регулирование в сфере обслуживания — основа управления деятельностью предприятий. Значение законодательства в сфере обслуживания: обязанности и ответственность предпринимателя по отношению к клиенту. Закон «О защите прав потребителей» - основа нормативной документации обслуживанию населения. Основные понятия, используемые в законе, круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей (Дж. Кеннеди, 1962); Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», 1985.</p> <p>Характеристика ГОСТов в сервисной деятельности; Процессы гостиничного обслуживания и их отражение в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ».</p>

6	Предприятие, оказывающее услуги населению	<p>Характеристика направленности, целей деятельности предприятий услуг размещения. Особенности хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Понятие продукта деятельности предприятия, уровни продукта, характеристика конечного продукта как предмета реализации предприятия сферы обслуживания. Эволюция понятия «товар».</p> <p>Характеристика уровней товара. Место сервиса в современной многоуровневой концепции товара. Способы производства и реализации основных и дополнительных товаров и услуг на предприятиях размещения. Организационная структура предприятия сервиса.</p> <p>Современное понятие конкуренции предприятий, оказывающих услуги населению. Факторы, определяющие организацию процесса обслуживания: место, время, образ действия. Гарантия: назначение, принципы.</p>
7	Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	<p>Понятие контакта, контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Обслуживание как технология познания потребностей клиентов. Особенности гостеприимства как «секретного» элемента обслуживания. Реализация взаимосвязи производственной основы предприятия и гуманитарных технологий в процессе взаимодействия участников сервиса. Специфические аспекты покупки услуг.</p> <p>Поведение потребителя и модель принятия решения клиента о покупке услуги. Типы клиентов, особенности поведения каждого психологического типа клиента, характеристика основного покупательского мотива клиентов разных типов. Стиль поведения продавцов в зависимости от типа клиента. Особенности выяснения потребностей. Аргументация, правила аргументации. Особенности характеристик услуги в пользу для клиента. Современный подход к тактике обслуживания.</p>
8	Качество услуги в сервисной деятельности	<p>Определение понятий качества услуги, качества обслуживания, параметры качества услуги. Модели качества услуг. Виды качества сервисного продукта. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами. Типология эффективности элементов обслуживания. Цели разработки стандартов обслуживания: ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг» (аутентичный тест ИСО 9002-87). Методология оценки качества услуг. Стратегии повышения качества сервисных продуктов. Формирование системы управления качеством на предприятиях размещения.</p>
9	Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия	<p>Определение ценности услуги, характеристика составляющих модели ценности услуги: воспринимаемое качество, внутренне присущие и внешние признаки ценности услуги, денежная и неденежная цены, время. Влияние ценности услуги на определение конкурентоспособной сервисной стратегии деятельности предприятия. Интегрированные элементы стратегического видения услуги.</p>
10	Культура взаимодействия участников сервиса	<p>Культура сервиса: определение, составляющие ценностно-нормативной структуры. Определение проблемных зон в</p>

		культуре обслуживания, социально-культурные ресурсы сервиса. Характеристика содержания, процесса и результата культуры сервиса. Аспекты культуры сервиса. Особенности трудовой деятельности работников в сфере обслуживания. Сущность культуры потребления. Приоритеты потребителя, система ценностей, ценностные ориентации потребителя в сервисной деятельности. Типология потребительских требований и критерии потребительской оценки в сервисной деятельности. Культура общения в гостиничном сервисе.
--	--	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Формирование социально-значимых ценностей	предпринимательская деятельность	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология создания коллектива Технология «Портфолио работ»	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	З-1 - Упорядочивать данные, полученные от различных служб гостиничного комплекса З-2 - Сделать обзор данных для организации корректной работы предприятия З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа У-1 - Интерпретировать и анализировать актуальные данные рынка для эффективного управления гостиничным предприятием У-2 - Разработать план работы служб

				<p>организации</p> <p>П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации</p> <p>П-3 - Определять стоимость услуг, предоставляемых гостиничным предприятием</p>
			<p>ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями</p>	<p>З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей</p> <p>З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами</p> <p>З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей</p> <p>У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации</p> <p>П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями</p>

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность гостиничных предприятий

Электронные ресурсы (издания)

1. Охотина, Н. М.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Карнаухова, В. К., Краковский, Ю. М.; Сервисная деятельность : учеб. пособие.; МарТ, Москва ; Ростов-на-Дону; 2006 (1 экз.)

2. , Шматько, Л. П., Жолобова, Л. В., Ляшко, Г. И., Маркин, П. П., Рубаник, А. Н.; Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для студентов вузов.; МарТ, Москва ; Ростов-на-Дону; 2007 (2 экз.)

3. Ерохина, Л. И., Башмачникова, Е. В.; Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учеб. пособие для студентов вузов.; КНОРУС, Москва; 2004 (1 экз.)

4. Мак-Дональд, Мак-Дональд М., Пэйн, Пэйн Э., Назайкин, А. Н., Кирова, С. М.; Сфера услуг. Полное пошаговое руководство по маркетинговому планированию; Эксмо, Москва; 2009 (2 экз.)

5. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Соц.-культур. сервис и туризм, 230600 Домоведение.; Аспект Пресс, Москва; 2007 (11 экз.)

6. Третьякова, Т. Н.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм".; Академия, Москва; 2008 (3 экз.)

7. Велединский, В. Г.; Сервисная деятельность : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социал.-культур. деятельность".; КНОРУС, Москва; 2010 (1 экз.)

8. Романович, Ж. А., Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис" (по обл. применения).; Дашков и К°, Москва; 2012 (1 экз.)

9. Свириденко, Ю. П., Хмелев, В. В.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов высш. проф. учеб. заведений, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм".; Альфа-М : ИНФРА-М, Москва; 2011 (1 экз.)

10. Павлова, Г. Ю.; Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм".; КНОРУС, Москва; 2015 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. HotLine.travel. Онлайн журнал о жизни в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/hotline/about/>

Онлайн-журнал. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Портал является проектом медиахолдинга Банко. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие.

2. ProHotelia. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/about/>.

На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность гостиничных предприятий

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с	P7-Офис Профессиональный (Десктопная версия) Google Chrome

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Р7-Офис Профессиональный (Десктопная версия) Google Chrome
3	Семинарские занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Р7-Офис Профессиональный (Десктопная версия) Google Chrome
4	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного	Р7-Офис Профессиональный (Десктопная версия) Google Chrome

		<p>процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Р7-Офис Профессиональный (Десктопная версия)</p> <p>Google Chrome</p>
6	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Р7-Офис Профессиональный (Десктопная версия)</p> <p>Google Chrome</p>