

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
1158235	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	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: Проект по модулю «Сервисная деятельность», «Сервисная деятельность гостиничных предприятий», «Теория организации обслуживания»

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	Проект по модулю «Сервисная деятельность»	2
2	Сервисная деятельность гостиничных предприятий	3
3	Теория организации обслуживания	3
ИТОГО по модулю:		8

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
Проект по модулю «Сервисная деятельность»	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области

	<p>деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам</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>
<p>Сервисная деятельность гостиничных предприятий</p>	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p>

	методологических и теоретических подходов	<p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	<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>
Теория организации обслуживания	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>

	<p>ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам</p>	<p>З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей</p> <p>З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей</p> <p>У-2 - Оценивать положение компании на рынке и варианты ее развития</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	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавателе ль	управления в сфере физической культуры и спорта

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Харитоновна Елена Владимировна, Старший преподаватель, 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, неотделимость источника от объекта, гетерогенность качества. Особенности жизненного цикла услуги.

		<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». 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. 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 туруслуг. Факторы спроса на гостиничные услуги.</p>
5	Правовое регулирование отношений в сфере услуг	<p>Характеристика сервиса как социального института. 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. 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. 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 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</p>

		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
Воспитание поликультурности и толерантности	общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами

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. Ермакова, Е. Е.; Коммуникативные технологии в сервисе : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572263> (Электронное издание)
2. Охотина, Н. М.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; ПГТУ, Йошкар-Ола; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (Электронное издание)
3. Охотина, Н. М.; Сервисология : учебное пособие.; ПГТУ, Йошкар-Ола; 2017; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707> (Электронное издание)
4. Буйленко, В. Ф.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Южный институт менеджмента, Краснодар; 2006; <http://www.iprbookshop.ru/9581.html> (Электронное издание)
5. Назаркина, В. А., Назаркина, В. А.; Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> (Электронное издание)
6. ; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> (Электронное издание)
7. Руденко, Л. Л.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва;

2021; <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Иванова, Н. С.; Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие.; Издательство Санкт-Петербургского академического университета, Санкт-Петербург; 2016 (1 экз.)
2. 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.)
3. , Романович, В. К.; Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2006 (9 экз.)
4. Лойко, О. Т.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупн. группы направлений "Сфера обслуживания".; Академия, Москва; 2008 (4 экз.)
5. Резник, Г. А.; Сервисная деятельность : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 43.03.01 (100100) "Сервис".; ИНФРА-М, Москва; 2014 (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. Russia.travel Национальный туристический портал Russia.travel - информационно-познавательный проект Федерального агентства по туризму, посвященный путешествиям по

России. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://russia.travel/info/about/>. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент.

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	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов	Не требуется

		Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Теория организации обслуживания

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Харитоновна Елена Владимировна, Старший преподаватель, 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	Технологический цикл обслуживания клиента Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Формы обслуживания потребителей услуг.	Организация процесса обслуживания в системе сервис-менеджмента организации. Отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг. Структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Значимость треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера. Свойства и характеристики, этапы жизненного цикла услуг, классификационные признаки и виды услуг. Факторы, определяющие результат обслуживания. Технологический цикл обслуживания клиента. Системный и процессный подход к анализу организации обслуживания Новые услуги и формы обслуживания. Оценка эффекта от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях сервисной сферы
2	Особенности организации контактной зоны	Понятия «бэк-офис» и «фронт-офис» в организациях сферы обслуживания. Характеристика точек соприкосновения в сфере обслуживания. Операции процесса обслуживания в контактной зоне. Профессиональное общение в сервисе, особенности, структура.

		Коммуникация. Интерактивная сторона общения. Перцептивность общения. Вербальное и невербальное общение. Пространство контактной зоны. Процесс контакта. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей.
3	Методы и формы обслуживания потребителей в контактной зоне	Цели сервисной организации, предоставляющей потребителям комплексную услугу. Методы организации обслуживания. Основные методы предоставления услуг: метод поточной линии; метод самообслуживания; метод индивидуального подхода. Формы обслуживания. Особенность предоставления услуг через электронные каналы. Длительность процесса и время оказания услуги Обслуживание и его влияние на формирование и развитие потребностей человека.
4	Эффективность процессов в контактной зоне Критерии эффективности обслуживания в контактной зоне. Стандарты обслуживания.	Показатели качества процесса обслуживания Факторы, влияющие на показатели качества процесса обслуживания Оценка качества процесса обслуживания со стороны организации и потребителя услуги. Критерии качества обслуживания потребителя в контактной зоне Основное содержание SERVATION модели. Средства и инструменты для достижения желаемых изменений целевого рынка.
5	Функционал работников контактной зоны	Требования к персоналу. Технологический цикл взаимодействия с заказчиком мероприятия и основные критерии эффективности этого взаимодействия. Лестница успешного взаимодействия участников процесса обслуживания: цели, задачи каждого этапа. Основные функции персонала на различных этапах обслуживания Действия персонала при работе с потребителем, подающим жалобу. Процесс обслуживания потребителя в онлайн и оффлайн условиях

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-	общение в социальных	Технология повышения	ПК-5 - Способен взаимодействовать	П-1 - Разрабатывать

значимых ценностей	сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	коммуникативной компетентности	с потребителями и заинтересованными сторонам	модели взаимодействия с целевыми аудиториями
--------------------	---	--------------------------------	--	--

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория организации обслуживания

Электронные ресурсы (издания)

1. Семиглазов, В. А.; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие.; ТУСУР, Томск; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> (Электронное издание)
2. Ефимова, Г. Н.; Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие.; Московский гуманитарный университет, Москва; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/14520.html> (Электронное издание)
3. Тётушкин, В. А.; Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Тамбов; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/64569.html> (Электронное издание)
4. Главчева, С. И.; Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/44975.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Сорокина, А. В.; Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"].; Альфа-М, Москва; 2006 (1 экз.)
2. Вакуленко, Р. Я., Кочкурова, Е. А.; Управление гостиничным предприятием : учеб. пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент орг.".; Логос, Москва; 2008 (1 экз.)
3. Бисько, И. А., Маевская, В. А., Паксюткина, Е. А.; Организация обслуживания туристов : учеб. пособие для бакалавров вузов, обучающихся по направлению 080500 "Менеджмент".; КНОРУС, Москва; 2010 (1 экз.)
4. Скобкин, С. С.; Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие.; Магистр ; ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)
5. Иванова, Л. В.; Организация размещения и транспортно-экскурсионного обслуживания туристов : учеб. пособие.; Изд-во Тюм. гос. ун-та, Тюмень; 2011 (2 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

Теория организации обслуживания

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	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	
2	Практические занятия	<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>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p>	Не требуется
4	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>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>