

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе



2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Сервисная деятельность»

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – заочная

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	4
5. Объем дисциплины	5
6. Структура учебной дисциплины	6
7. Содержание дисциплины	7
8. Методические указания обучающимся.....	14
9. Фонд оценочных средств	21
10. Перечень основной и дополнительной литературы	24
11. Информационное и программное обеспечение	25
12. Материально- техническое обеспечение дисциплины.....	26

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов», квалификация бакалавриата, изучающих дисциплину «Сервисная деятельность».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебными планами Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация бакалавр, профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов», утвержденными в 2016 г. (для обучающихся 2016 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у обучающихся систематизированных знаний о сервисной деятельности в сфере услуг и создание устойчивой мотивации к освоению обучающимися основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Задачи дисциплины:

- характеристика услуги, анализ и прогноз деятельность предприятия сферы сервиса;
- выявление сущности сервисной деятельности как сферы производства, направленной на удовлетворение потребностей индивида; управление процессом оказания услуги;
- обогащение обучающихся знаниями, умениями и навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, в частности, умением работать в коллективе;

- обучение компетентному общению с клиентами и сотрудниками, справляться с непредвиденными ситуациями во взаимодействии с клиентами;
- расширение профессионального кругозора, формирование представления о социальной стратификации, о выделении групповых и индивидуальных различий в потребностях и выявление на основе этого моделей поведения различных слоев общества для более эффективных результатов удовлетворения ожиданий потребителей.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- психология сервиса;
- социология.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- профессиональная этика и этикет;
- гостиничный сервис;
- ресторанный сервис;
- организация и планирование деятельности предприятий сервиса.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-5	Способность самоорганизации самообразованию	к и Знать: сущность основных научных категорий и понятий по дисциплине, возможности их применения для получения самостоятельных результатов в профессиональной деятельности с целью повышения уровня профессионального мастерства; Уметь: самостоятельно применять полученные научные знания и навыки в различных ситуациях, принимать оценки своих коллег для корректировки профессиональных качеств и успешного использования своих рабочих навыков; Владеть: навыками использования категориального аппарата сервисной деятельности для решения сложных профессиональных задач самостоятельно,

			для постоянного повышения профессионального мастерства и усложнения рабочих навыков.
2.	ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: основы обеспечения потребительских услуг, предоставления социальных услуг отдельным лицам и группам в соответствии с их этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Уметь: обеспечивать потребительские услуги, предоставлять социальные услуги отдельным лицам и группам. Владеть: навыками обеспечения сервиса, помощи и поддержки, предоставлению потребительских услуг отдельным лицам на основе их этнических, религиозных и исторических особенностей.
3.	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: основы обеспечения потребительских услуг в контактной зоне, варианты успешного взаимодействия с клиентами в процессе предоставления услуг; Уметь: обеспечивать потребительские услуги в контактной зоне, предоставлять услуги путем эффективного консультирования и взаимодействия с потребителями в процессе обслуживания; Владеть: навыками обеспечения сервиса, консультативной помощи и поддержки, предоставлению потребительских услуг в результате согласования с клиентом вида, формы и объема процесса сервиса.

5. Объем дисциплины

Курс 1. Семестр 2. Форма промежуточной аттестации *Экзамен*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (180 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
4/180	20	8/2*	12/4*	115	-	9

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Сервисная деятельность» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Конт- роль	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия			
1.	Тема 1. Основные методы и формы предоставления услуг.	29	4	2	2/2*	25		Теоретический опрос. Деловая игра.
2.	Тема 2. Контактная зона.	46	6	2/2*	4/2*	40		Лекция – беседа. Теоретический опрос. Case-study.
3.	Тема 3. Психологические аспекты сервиса.	29	4	2	2	25		Теоретический опрос. Рефераты (доклады).
4.	Тема 4. Этическая и эстетическая культура сервиса.	31	6	2	4	25		Теоретический опрос. Рефераты (доклады).
Итого		135	20	8/2*	12/4*	115	9	Экзамен

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные методы и формы предоставления услуг.

(2) :

1. Понятия «форма обслуживания» и «метод обслуживания».
2. Организация процесса обслуживания.
3. Новые методики обслуживания.

(2 /2*): ()
– :

1. Определение и виды методов обслуживания.
2. Понятие и виды форм обслуживания.
3. Соотношение методов и форм обслуживания.
4. Совершенствование процесса обслуживания населения.
5. Деловая игра «Многообразие способов обслуживания потребителей».

(25):

1. Понятие «метод обслуживания», основные методы предоставления услуг
2. «Форма обслуживания», разновидности форм
3. Новые виды услуг с применением Интернет-технологий
4. Совершенствование процесса приема – выдачи заказов
5. Подготовка к деловой игре

:

1. Что такое метод обслуживания?
2. В чем специфика систем обслуживания «защищенное ядро», «проницаемая система», «реагирующая система»?
3. Чем различаются основные методы предоставления услуг (метод поточной линии, самообслуживания и индивидуальное обслуживание)?
4. Каковы характеристики форм обслуживания?
5. Объясните сущность понятия «новая услуга». Когда и как оно возникает?

:

Основная:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. СПб.: КноРус, 2010. 176 с.

2. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: МарТ, «Феникс», 2010. 254 с.

3. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2012. 294 с.

Дополнительная:

1. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 391 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882794>.

2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 408 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462793>.

3. Непряхин Н.Ю. 100 правил убеждения и аргументации. М.: Альпина Пабл., 2016. 131 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=911404>.

4. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабл., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.

5. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабл., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

Тема 2. Контактная зона.

(2 /2*):

- - :

1. Определение контактной зоны, ее структура.
2. Характеристика пространства контакта.
3. Процесс контакта.
4. Содержание контакта.

(/2*):)

(4

-*case-study*:

1. Понятие и структура контактной зоны.
2. Основные элементы контактной зоны.
3. Сущность процесса и содержание контакта.
4. Отработка на практике взаимодействия с потребителем в контактной зоне.

(40):

1. Характеристика контактной зоны

2. Основные составляющие пространства контакта: помещения, где происходит контакт, интерьер, общая атмосфера
3. Высококонтактное и низкоконтактное обслуживания как основные составляющие процесса контакта
4. Специфика воздействия на клиента в содержательной части контакта
5. Подготовка к выполнению практических заданий (case-study)

:

1. Чем характеризуется понятие «контактная зона»?
2. Назовите особенности пространства контакта.
3. Объясните содержание контакта.
4. Проиллюстрируйте примерами процесс осуществления контакта между клиентом и исполнителем (отдельно в гостиничном, ресторанном и туристическом сервисе).

:

Основная:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. СПб.: КноРус, 2010. 176 с.
2. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: МарТ, «Феникс», 2010. 254 с.
3. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2012. 294 с.

Дополнительная:

1. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 391 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882794>.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 408 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462793>.
3. Непряхин Н.Ю. 100 правил убеждения и аргументации. М.: Альпина Пабли., 2016. 131 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=911404>.
4. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.
5. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабли., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

Тема 3. Психологические аспекты сервиса.

(2) :

1. Общие сведения о структуре психики человека.
2. Этапы процесса обслуживания.
3. Стратегия и тактика поведения работника контактной зоны.
4. Психологические приемы в работе специалиста с клиентами.
5. Культура речи как важный компонент культуры общения с потребителем.

()) : (2

1. Структура психики и психические особенности человека.
2. Последовательность процесса обслуживания потребителя.
3. Стили общения на предприятиях сервиса.
4. Основные психологические приемы общения на предприятиях сервиса: активное слушание, наблюдение, специальные вопросы.
5. Способы разрешения конфликтных ситуаций с клиентом.

(25):

1. Структура и особенности психики человека. Характер и темперамент
2. Этапы взаимодействия с клиентом: сбор информации, презентация услуги, завершение сделки
3. Особенности поведения работника сферы услуг в процессе обслуживания клиента
4. Характеристики вербального и невербального общения на предприятиях сервиса
5. Составляющие культуры речи
6. Виды возможных конфликтов на предприятиях сервиса, способы их разрешения
7. Подготовка рефератов.

:

1. Дайте краткую характеристику психологических особенностей человека.
2. Назовите основные этапы процесса обслуживания клиента.
3. Опишите стратегию и тактику поведения специалиста в процессе обслуживания.
4. Охарактеризуйте стили общения на предприятиях сервиса.
5. Раскройте понятие «культура речи». Проиллюстрируйте ее значение в процессе обслуживания.
6. Обозначьте причины жалоб потребителей в процессе обслуживания.
7. Предложите варианты разрешения конфликта с клиентом на предприятии сервиса (отдельно в гостиничном, ресторанном и туристическом сервисе).

:

Основная:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. СПб.: КноРус, 2010. 176 с.
2. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: МарТ, «Феникс», 2010. 254 с.
3. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2012. 294 с.

Дополнительная:

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. Управление конфликтами. М.: Гор. Линия - Телеком, 2015. 160 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563782>.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 408 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462793>.
3. Непряхин Н.Ю. 100 правил убеждения и аргументации. М.: Альпина Пабли., 2016. 131 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=911404>.
4. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.
5. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабли., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

Тема 4. Этическая и эстетическая культура сервиса.

(2) :

1. Понятие и основные категории этики как науки о морали.
2. Социально-этические нормы сферы услуг.
3. Значение деловой этики для специалистов предприятия сервиса.
4. Профессиональное поведение.
5. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

() : (4

1. Определение этики и норм нравственности.
2. Профессиональная этика на предприятиях сервиса.
3. Своды и кодексы профессиональной этики.
4. Деловой этикет как форма выражения профессиональной этики.
5. Морально-этические качества руководителя и подчиненных.
6. Проработка практических ситуаций с конфликтами в рабочем коллективе и с потребителями в процессе обслуживания, а также их разрешением.

(25):

1. Взаимосвязь норм этики, нравственности и профессиональных кодексов
2. Значение морали и деловой этики для специалистов сферы услуг
3. Основные положения профессиональных сводов и кодексов
4. Взаимоотношения в трудовом коллективе
5. Социальная и моральная ответственность в коллективе работников предприятия сервиса
6. Категории «эстетика», «дизайн». Их взаимосвязь
7. Главная цель и объекты дизайна на предприятиях сервиса
8. Эстетика рекламы
9. Эстетика внешнего и внутреннего оформления здания
10. Имидж сотрудника
11. Подготовка рефератов.

:

1. Дайте определение морали, профессиональной этики и нравственных норм.
2. Охарактеризуйте социально-этические нормы сервиса и их значение в сервисной деятельности.
3. Кратко изложите основные положения сводов и кодексов профессиональной этики сферы сервиса
4. Опишите специфику проявления этики взаимоотношений в трудовом коллективе.
5. Проиллюстрируйте особенности осуществления деловой этики как формы выражения профессиональной этики.

:

Основная:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. СПб.: КноРус, 2010. 176 с.
2. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: МарТ, «Феникс», 2010. 254 с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. и др. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова; ГУУ 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012. 424 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=472457>.
4. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2012. 294 с.

Дополнительная:

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. Управление конфликтами. М.: Гор. Линия - Телеком, 2015. 160 с. URL: <http://znaniyum.com/bookread2.php?book=563782>.

2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 408 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462793>.
3. Мандель Б.Р. Психология рекламы: история, проблематика: учебное пособие. М.: ФЛИНТА, 2013. 272 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466157>.
4. Непряхин Н.Ю. 100 правил убеждения и аргументации. М.: Альпина Пабли., 2016. 131 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=911404>.
5. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.
6. Тимофеев М.И. Психология рекламы: Учебное пособие. 2-е изд. М.: ИЦ РИОР; НИЦ ИНФРА-М, 2015. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472499>.
7. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабли., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

8. Методические указания обучающимся

8.1 Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе.

Самостоятельная работа – неотъемлемая часть процесса обучения. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, нацеливающий на формирование необходимых компетенций, развитие навыков по самостоятельному поиску и осмыслению информации, развитие личностного потенциала студентов.

Основными направлениями самостоятельной внеаудиторной работы студентов являются: подготовка к аудиторным занятиям, работа с учебной и дополнительной литературой, подготовка докладов (рефератов), составление словаря из основных понятий по курсу, выполнение заданий по конкретным темам, подготовка презентации по теме.

Важнейшим слагаемым изучения дисциплины является работа с учебной и научной литературой. Работа с литературой осуществляется поэтапно. Начинается процесс с подбора необходимой литературы. При этом обучающийся ориентируется на:

- прямые рекомендации преподавателя,
- самостоятельный поиск по ключевым словам,
- информацию, почерпнутую в уже найденных источниках (сноски, библиографические списки и т.д.).

При подборе литературы важно учитывать ее статус (учебная, научная, научно-популярная, публицистическая и т.д.) и степень новизны (многие теоретические, управленческие и государственно-политические реалии могут устаревать – появляются новые теории, изменяется нормативное регулирование, устаревают эмпирические данные).

Чтение научной литературы должно сопровождаться работой со словарями, учебниками, записями лекций. Это помогает адекватно понимать научную терминологию, актуализировать знания и полнее их использовать. Целесообразно начать изучение литературы по теме с источника, в котором интересующая проблема представлена более широко или даже целиком. Вы получите общее представление о теме и вопросах, её касающихся. Таким источником может быть даже учебник или учебное пособие.

Важной формой работы с литературой является составление конспекта. Конспект – это краткое изложение текста, приспособленное к тем задачам, для решения которых с этим текстом работают.

Теоретический текст конспектируется с учётом структуры его содержания. В процессе конспектирования выделяются понятия, категории, законы, принципы, идеи, определения, теории, гипотезы, выводы, факты и т. д. Затем выявляются связи и отношения между этими компонентами текста.

В эмпирическом тексте чаще всего представлены факты, события, ситуации, даты, статистические данные, конкретные свойства явлений и т. д.

Виды конспектирования:

- выборочное и сквозное;
- репродуктивное и продуктивное.

Каждый вид конспектирования отличается особенностями, определяющими пригодность для решения разных задач.

Формы конспектирования:

- выписки;
- составление плана;
- тезисы;
- аннотация;
- рецензия.

Технологические приёмы конспектирования:

- выписка цитат;
- пересказ "своими словами";
- выделение идей и теорий;
- критические замечания;
- собственные разъяснения;
- сравнение позиций;
- реконструкция текста в виде создания таблиц, рисунков, схем;
- описание связей и отношений и др.

8.2 Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Семинарские (практические) занятия являются одной из форм аудиторной работы студентов. В комплексе с другими формами аудиторной и внеаудиторной работы семинарские (практические) занятия позволяют эффективно осваивать материал курса, целенаправленно формировать необходимые компетенции.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается с ознакомления с методическими материалами к занятию, разрабатываемыми кафедрой: тема, перечень вопросов, основная и дополнительная литература, вопросы для самостоятельного анализа, темы докладов (рефератов).

Изучение материала к семинару следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения тем, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующие разделы в учебной литературе. Для более углубленного понимания темы рекомендуется изучение дополнительной литературы.

В результате подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент должен:

- быть готов дать развернутый ответ по любому вопросу, включенному в план семинарского (практического) занятия,
- знать основные понятия, относящиеся к изучаемой теме,

- дополнять ответы других учащихся,
- быть осведомленным о различных точках зрения по программным вопросам, относящимся к теме занятия,
- участвовать в коллективных обсуждениях и дискуссиях.

8.3 Методические рекомендации обучающимся по работе на лекционных занятиях.

Работа на лекциях является важной составной частью освоения учебной дисциплины. Этот вид деятельности предполагает не пассивное прослушивание материала, а активную, целенаправленную работу обучающегося. Данную работу можно разделить на три этапа: подготовительный, работа на лекции, обработка материала лекции.

На подготовительном этапе рекомендуется ознакомиться, исходя из программы дисциплины, с темой предстоящей лекции, уточнить соотношение темы учебной дисциплины, темы лекции и темы семинарского занятия. Эффективность восприятия лекционного материала существенно повысится, если обучающийся предварительно ознакомится с материалами из рекомендованной основной литературы. Это позволит сориентироваться в круге затрагиваемых вопросов, основных проблемах и наиболее сложных фрагментах темы.

Вторым этапом является собственно работа на лекционном занятии. Классической формой такой работы является конспектирование лекционного материала. Каждый вырабатывает свой собственный стиль конспектирования. Вместе с тем, существуют некоторые универсальные приемы, повышающие эффективность этой работы. Прежде всего нужно учитывать, что конспект – это не стенограмма лекции. Задача не в том, чтобы дословно записывать все, что говорится преподавателем, а в том, чтобы фиксировать наиболее важные моменты. Необходимо записывать тему и план лекции, рекомендации по источникам и литературе, основные понятия, а также иные дидактические элементы материала (принципы, классификации, персоналии, этапы развития и т.д.).

Важным слагаемым хорошего конспекта является организация материала. Рекомендуется единообразно оформлять и выстраивать записи. Это позволит легко ориентироваться в своих конспектах. Распространенными приемами здесь являются выделение цветом, подчеркивание (например, красным цветом выделяются основные понятия, желтым классификации, зеленым персоналии и т.д.). Желательно продумать систему сокращений наиболее часто встречающихся понятий. Важным слагаемым конспекта являются поля. Они необходимы для того, чтобы делать пометки по ходу записи, выделяя моменты, на которые необходимо обратить внимание (важные, спорные, трудные для изучения), а также записывать свои идеи и вопросы, возникшие по ходу лекции.

Следующим этапом является обработка конспекта лекции. Рекомендуется не откладывать этот этап надолго, пока в памяти сохраняется часть информации и свежи впечатления от услышанного. На этом этапе можно закончить оформление текста, дописать плохо законспектированные места, еще раз вспомнить возникшие вопросы и наметить план своей дальнейшей работы над прослушанной темой.

8.4 Методические рекомендации обучающимся по работе на занятиях в интерактивной форме.

Современное высшее образование нацелено на формирование у обучающихся навыков по применению полученных теоретических знаний, умений творчески решать поставленные задачи, вырабатывать и аргументировано отстаивать собственную позицию по спорным вопросам. Это достигается за счет использования в обучении не только пассивных, но и интерактивных форм работы. Интерактивные формы предполагают многостороннюю коммуникацию в образовательном процессе, равную возможность каждого участника повлиять на решение рассматриваемой проблемы.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено использование следующих интерактивных форм: лекция-беседа, деловая игра, case-study.

Лекция-беседа предполагает, что преподаватель будет поддерживать активную связь с аудиторией, ставя перед ней вопросы по ходу раскрытия материала. Работа обучающихся на такой лекции будет эффективнее, если они заранее подготовятся, выяснив из программы дисциплины тему лекции и предполагаемый круг рассматриваемых вопросов, а также ознакомятся с основными проблемами, работая с учебной литературой.

Деловая игра является игровым методом обучения. Все участники игры выступают в тех или иных ролях и принимают управленческие решения сообразно со своей ролью. А поскольку роли и интересы вступают в противоречие, то игроки учатся принимать решения в конфликтных ситуациях. Все решения вырабатываются коллективно, коллективное мнение формируется при защите решений собственной группы, а также при критике решений других групп.

При использовании деловых игр процесс обучения максимально приближен к реальной деятельности руководителей и специалистов любого предприятия, в том числе предприятия сервиса. Это достигается путем моделирования реальных социально-экономических ситуаций. Другими словами, всякая деловая игра является имитационным методом, поэтому особую ценность она представляет для системы подготовки и профессионального роста работников.

Метод *Case-study* представляет собой технику обучения, при которой обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблемы, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации. Это метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией — осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей — навыки групповой работы.

Предлагаемые к обсуждению ситуации могут являться реальными событиями или искусственно сконструированными описаниями, в основе которых должно

лежать рассмотрение профессиональной деятельности, эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия участников образовательного процесса. При изучении конкретной ситуации, ее анализе участники работы должны "вжиться" в предлагаемые обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Каждому участнику предлагается обозначить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Кроме того, преподаватель кафедры может применять не только ныне существующие интерактивные формы, а также разработать новые в зависимости от цели занятия, т.е. активно участвовать в процессе совершенствования, модернизации учебного процесса.

8.5 Методические рекомендации по подготовке к рефератам.

Реферат – (от лат. Referre – докладывать, сообщать) – разновидность научной работы, которая должна быть выполнена в соответствии с предъявляемыми к ней общими требованиями.

Реферат должен быть выполнен письменно в виде целостного текста, раскрывающего выбранную тему.

Требования к оформлению:

1. Титульный лист должен содержать все необходимые реквизиты:

- наименование учебного заведения;
- наименование кафедры, на которой подготовлен реферат;
- название вида работы (реферат);
- тема реферата;
- учебная дисциплина, по которой подготовлен реферат;
- фамилия и инициалы автора, группа и факультет обучающегося;
- научный руководитель;
- год написания.

2. Текст реферата выполняется на листах белой бумаги формата А4, шрифт «Times New Roman» 14 кеглем. Основной текст печатается через 1,5 интервала. Абзацы делаются с отступлением от левого края 1,25 см. Рекомендуемый объем текста – 8-12 страниц. Ширина полей: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5. Страницы текста нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту внизу страницы: титульный лист включается в общую нумерацию страниц текста. Номер страницы на титульном листе не ставится.

3. Сноски оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5.-2008.

4. Библиографический список рекомендуется располагать в алфавитном порядке по авторам и делить на следующие разделы:

- нормативно-правовые акты (располагаются в зависимости от их юридической силы, при этом нормативные акты, обладающие равной юридической силой, располагаются в соответствии с календарной очередностью их принятия);
- монографии;
- учебники и учебные пособия;
- статьи;

- авторефераты диссертаций;
 - интернет-ресурсы.
5. Текст должен быть тщательно выверен.

Требования к структуре реферата:

1. Введение. В этой части реферата обосновываются актуальность выбранной темы, цель и содержание реферата, указывается объект (предмет) рассмотрения, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы. Актуальность предполагает оценку своевременности и социальной значимости выбранной темы. Обзор литературы по теме отражает знакомство автора реферата с имеющимися источниками, умение их систематизировать, критически рассматривать, выделять существенное, определять главное.

2. Основная часть. Автор выбирает, на какие логические части она будет делиться – разделы, главы, параграфы. Важно, чтобы их содержание соответствовало теме работы и полностью ее раскрывало. Эти блоки должны показать умение исследователя систематизировать изученный материал, сжато, логично и аргументировано его излагать, обобщать, анализировать, делать логические выводы.

3. Заключение. В этой части необходимо подвести итог изучения темы, представить основные выводы.

Подготовка реферата предполагает выступление с докладом на семинарском занятии по соответствующей теме. Время выступления не должно превышать 10 минут.

При оценке реферата преподаватель учитывает его качество – раскрытость темы, логичность изложения, грамотность текста, степень самостоятельности обучающегося и проявленную им инициативу, оформление реферата в соответствии с ГОСТ, а также качество выступления с докладом – свободу владения материалом, правильность ответов на вопросы слушателей, соблюдение регламента.

8.6 Методические рекомендации по подготовке к экзамену.

При подготовке к экзамену по учебной дисциплине «Сервисная деятельность» следует руководствоваться рабочей программой, что позволит четко представить круг вопросов, подлежащих изучению.

Экзамен служит формой проверки усвоения слушателями материала практических и семинарских занятий. Приобретение глубоких знаний предполагает эффективное использование различных видов учебной работы: лекционных и практических занятий, консультаций, самостоятельной работы. Более тщательной подготовкой к зачету по учебной дисциплине следует признать проработку всех пунктов содержания рабочей программы.

Прием экзамена проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения соответствующей дисциплины. Для проведения любого вида экзамена на кафедре разрабатывают и готовят следующий материал: перечень вопросов, выносимых на экзамен; необходимый справочный материал, которым разрешается

пользоваться во время проведения экзамена (справочники, таблицы и прочее); средства материального обеспечения (схемы, карты, диаграммы и прочее).

В перечень включаются вопросы из различных разделов курса, позволяющие проверить и оценить теоретические знания слушателей, умение самостоятельно применять теорию для решения практических задач. Материалы, разработанные для проведения любого вида экзамена, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

Экзамены проводятся по билетам. Порядок проведения экзамена определяется заведующим кафедрой. По решению кафедры экзамен может проводиться методом индивидуального собеседования, в ходе которого принимающий экзамен ведет с обучающимся обсуждение одной проблемы или вопроса изученной программы. При собеседовании допускается ведение дискуссии, аргументированное отстаивание своего решения (мнения). При необходимости могут рассматриваться дополнительные вопросы, решаться задачи и примеры.

Предварительное ознакомление с билетами запрещается. По отдельным вопросам допускается проверка знаний с помощью технических средств контроля.

Количество слушателей в аудитории, где принимается экзамен, определяется решением заведующего кафедрой. На подготовку к ответу одному слушателю дается не более 30 минут.

Экзамен принимается преподавателями, ведущими занятия в группе или читающими лекции по данной дисциплине. При проведении занятий по одной дисциплине несколькими преподавателями экзамен принимается, как правило, преподавателем, читающим лекции по данному предмету. В отдельных случаях при большом количестве учебных групп у одного лектора или большой численности учебной группы с разрешения заведующего кафедрой допускается привлечение для приема экзамена других преподавателей кафедры, ведущих обучение слушателей по данной дисциплине.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения экзамена.

1. Содержание, цели и задачи дисциплины «Сервисная деятельность».
2. Требования к знаниям, умениям и навыкам по курсу. Место дисциплины в системе гуманитарных наук.
3. Понятия «сервис», «услуга», «сфера услуг». Функции сферы услуг.
4. Сущность сервисной деятельности, ее отличие от других видов деятельности.
5. Понятие и виды потребностей. Типы потребителей.
6. Факторы социально-экономической эффективности сферы услуг.
7. Зарождение и существование сервисной деятельности в различных типологиях обществ.
8. Отличительные особенности рынка услуг по сравнению с рынком товаров.
9. Основные характеристики услуг. Отличия услуг от товаров.
10. Особенности деятельности предприятий сферы услуг.
11. Ценность услуги, ее элементы. Способы повышения ценности услуг.
12. Новые виды услуг: определение и характеристики.
13. Понятие и разновидности методов обслуживания.
14. Формы обслуживания.
15. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
16. Понятие и структура контактной зоны. Содержание контакта.
17. Пространство и процесс контакта.
18. Психология сервиса как самостоятельная отрасль.
19. Основные элементы психологии личности работника контактной зоны.
20. Психология процесса обслуживания. Наблюдение, активное слушание, использование специальных вопросов.
21. Этическая культура сервиса: основные понятия и элементы.
22. Этапы процесса обслуживания. Степень вовлеченности в него клиента.
23. Понятие морали, ее связь с психологией и сервисной деятельностью.
24. Значение профессиональной (деловой) этики для работников сферы обслуживания.
25. Своды и кодексы профессиональной этики, их основные положения.
26. Профессиональное поведение, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
27. Культура речи как важный компонент культуры общения работника «контактной зоны», ее составляющие.
28. Работа с жалобами потребителей. Причины жалоб и принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

29. Эстетика сервиса. Определение дизайна и технической эстетики как теоретической основы дизайна.
30. Объекты дизайна на предприятиях сервиса. Задачи и средства их оформления.
31. Эстетика услуги, эстетика рекламы, эстетика внешнего оформления зданий предприятий сервиса.
32. Эстетические особенности интерьера предприятия сервиса и оборудование рабочего места.
33. Эстетика внешнего облика работника, имидж сотрудника.
34. Формирование имиджа организации как условие успеха ее деятельности. Роль коллектива в создании имиджа.
35. Основные черты и составляющие КИО.
36. Рекомендации для руководителей и сотрудников по улучшению климата в коллективе.
37. Специфика сервисной деятельности для иностранных туристов.
38. Осуществление сервисной деятельности с учетом национальных и природно-климатических особенностей.
39. Специфика оказания консалтинговых и досуговых услуг.
40. Сервисная деятельность в гостиницах.
41. Сервисная деятельность в ресторанах.
42. Особенности сервисной деятельности в туризме.

9.3. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)

1. Характеристика организаторов сервисной деятельности.
2. Сервисная услуга: понятие, виды, классификация.
3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.
4. Основы организации сервисной деятельности.
5. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности.
6. Развитие сервисной деятельности в древнем мире и средние века.
7. Сфера услуг в Новое и новейшее время.
8. Этапы развития сферы услуг в России.
9. Социальная и экономическая зависимость различных видов сервиса.
10. Роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности.
11. Основные факторы развития сферы услуг в России.
12. Разновидности услуг в социально-культурном сервисе и туризме и их характеристики.
13. Бизнес-услуги в современном обществе.
14. Консалтинговая деятельность как сфера сервиса.
15. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме (в ресторанах, гостиницах, туристских комплексах).
16. Взаимодействие и взаимообусловленность развития материального производства и сферы услуг.

17. Современный производственный (промышленный) сервис.
18. Крупный бизнес на рынке услуг.
19. Кейтеринг как современная форма сервисной деятельности.
20. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций.
21. Осуществление сервисной деятельности с учетом национальных особенностей обслуживания.
22. Теория и практика сервиса с учетом природно-климатических особенностей.
23. Сущность клиентурных отношений и пути их формирования.
24. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.
25. Консалтинговая деятельность как сфера сервиса.
26. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
27. Виды конфликтов и способы их разрешения.
28. Психология взаимоотношений в трудовом коллективе.
29. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
30. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.
31. Определение содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
32. Классификация средств размещения как показатель качества гостиничных услуг.
33. Эстетические особенности внешнего и/или внутреннего оформления зданий (на примере одного предприятия сервиса).
34. Эстетика рекламы (на примере одного рекламного продукта).
35. Понятие, задачи и функции фэлисити – менеджмента.
36. Качество услуг и обслуживания как эффективный способ создания имиджа предприятия сервиса.
37. История-легенда фирмы (на примере одной организации).

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. Управление конфликтами. М.: Гор. линия-Телеком, 2015. 160 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563782>.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. СПб.: КноРус, 2010. 176 с.
3. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: МарТ, «Феникс», 2010. 254 с.
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. и др. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова; ГУУ 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012. 424 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=472457>.
5. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2012. 294 с.

10.2. Дополнительная литература

1. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 391 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882794>
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. М.: ИТК «Дашков и К», 2014. 446 с.
3. Кистяковский Б.А. Философия и социология права. СПб: РХГИ, 1999. URL: <http://www.kursach.com/biblio/0010016/000.htm>.
4. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 408 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462793>.
5. Коркунов М.Н. Лекции по общей теории права. СПб: Юридический центр Пресс, 2004.
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учебное пособие. М. Инфра-М, 2011. 348 с.
7. Лукаш Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие. М.: Юстицинформ, 2014. 158 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=505105>.
8. Мандель Б.Р. Психология рекламы: история, проблематика: учебное пособие. М.: ФЛИНТА, 2013. 272 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466157>.
9. Непряхин Н.Ю. 100 правил убеждения и аргументации. М.: Альпина Пабл., 2016. 131 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=911404>.
10. Саттон Р.И. Охота за идеями: Как оторваться от конкурентов, нарушая все правила. М.: Альпина Пабл., 2016. 335 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=915876>.

11. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2010. 624 с. URL: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=121094>.
12. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабл., 2016. 280 с. URL: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=923504>.
13. Тимофеев М.И. Психология рекламы: Учебное пособие. 2-е изд. М.: ИЦ РИОР; НИЦ ИНФРА-М, 2015. 224 с. URL: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=472499>.
14. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабл., 2016. 114 с. URL: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=914165>.

10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Большая научная библиотека [Электронный ресурс] // URL: <http://sci-lib.com/>
2. Докусфера - электронный фонд Российской национальной библиотеки // URL: <http://leb.nlr.ru/library>
3. Электронная библиотека по гуманитарным дисциплинам «Гумер» // URL: <http://www.gumer.info/>
4. Электронная библиотека Ихтика [Электронный ресурс] // URL: <http://ihtika.net/>
5. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) [Электронный ресурс] // URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
6. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] // URL: <http://studentam.net/>
7. Электронно-библиотечная система Znaniium.com [Электронный ресурс] // URL: <http://znaniium.com>
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.biblioclub.ru/>
9. Online библиотека padaread.com [Электронный ресурс] // URL: <http://padaread.com>

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины обучающейся используются следующие программные средства:

- Операционная система Windows или Linux
- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;
4. Виртуальная обучающая среда Moodle;

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы учебная аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованная необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся – проектором для отображения презентаций (иного учебного материала), экраном или интерактивной доской.