

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений



УТВЕРЖДАЮ

Директор института
профессор Т. В. Черевичко

2019 г.

**Рабочая программа дисциплины
«Основы сервиса»**

Направление подготовки бакалавриата
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки бакалавриата
«Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения
заочная

Саратов,
2019

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Каменева С. Е.	<i>С. Е. Каменева</i>	30.08.19г.
Председатель НМК	Гладышев А. В.	<i>А. В. Гладышев</i>	30.08.19г.
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.	<i>Т. В. Черевичко</i>	30.08.19г.
Специалист Учебного управления	<i>Юшкова И. В.</i>	<i>И. В. Юшкова</i>	30.08.19г.

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы сервиса» является создание базовой системы знаний о сервисе, основах формирования сферы услуг.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Основы сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» Б1.В.10 учебного плана и преподается в первом и втором семестрах первого года обучения. Преподавание дисциплины является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин бакалавриата и включает в себя лекции, практические занятия, экзамен. Дисциплина «Основы сервиса», развивает знания обучающегося в области теоретических и практических основ сервиса.

Преподавание данной дисциплины должно предшествовать изучению курсов Б1.О.06 «Сервисная деятельность», Б1.В.05 «Документационное обеспечение в сервисе», Б1.О.10 «Менеджмент в сервисе», Б1.О.11 «Маркетинг в сервисе», Б1.О.12 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Необходимым для усвоения материалов дисциплины «Основы сервиса» является наличие у учащихся базовых знаний и представлений о современных тенденциях развития сервиса.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-3 «Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей»	ПК-3.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; ПК-3.2. Разрабатывает процесс обслуживания потребителей; ПК-3.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей. ПК-4.1. Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса;	Знать содержание ключевых понятий и терминов, используемых в сервисе, основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе обслуживания потребителей, место сервиса в жизнедеятельности современного человека. Уметь анализировать научно-техническую информацию в области сферы услуг, обобщать и применять результаты анализа для сервиса; оптимизировать условия обслуживания потребителей с учетом природных и социальных факторов.
ПК-4 «Способность к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг»	ПК-4.2. Управляет лояльностью потребителей сервисных организаций; ПК-4.3. Реализует сервисные процессы с	

	учетом маркетинговой среды предприятия.	Владеть навыками практического применения знаний в области исследований видов услуг в сфере сервиса; поиска компромиссных решений с потребителями по возможным вариантам обслуживания; персонифицированного подхода при работе с клиентом.
--	---	---

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	практические	семинары	СР	
1.	Тема 1. Введение. Содержание и задачи дисциплины «Основы сервиса».	1		2	-		10	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. История сервиса.	1		2	-		10	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Услуга: понятие и характерные черты. Особенности производства услуг.	1		2	-		10	фронтальный опрос, доклады, проверка конспектов
4.	Тема 4. Рынок услуг: понятие, функции, тенденции развития.	2					24	фронтальный опрос, проверка конспектов
5.	Тема 5. Сервис как форма	2		2	-		31	опрос, дискуссия по проблемным

	удовлетворения потребностей человека.							вопросам темы
6.	Тема 6. Основные виды и разновидности бытовых сервисных услуг.	2		-	2		24	сообщения по теме, дискуссия
7.	Тема 7. Сервисные услуги торговли и общественного питания.	2		2	2		24	опрос, проверка конспектов
8.	Тема 8. Туристические и экскурсионные услуги.	2		-	2		22	рефераты
9.	Контроль	2						
10.	Промежуточная аттестация	2						Экзамен - 9
Общая трудоемкость дисциплины				10	6		155	9

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение. Содержание и задачи дисциплины «Основы сервиса».

Введение. Цели и задачи курса. Содержание дисциплины. Сфера сервиса. Основные понятия: «сервис», «услуга», «технология сервиса», «предоставление услуг», «качество услуг», «сервисная деятельность», «сервисное обслуживание». Отличия понятий услуги, обслуживания и сервисной деятельности. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей. Роль и значение сервиса в жизни общества.

Тема 2. История сервиса.

Эволюция сервиса в мировом историческом процессе. Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России. Сервис и повседневные ритуалы в царской России. Сфера услуг в годы нэпа (1921-1929). Советский сервис в годы «великого перелома» (1929—1939). На пути становления отрасли: восстановление и развитие сферы услуг (1945-1964). Советский сервис (1965—1985). «Перестройка» и «новое мышление» в сфере услуг (1985—1991). На пути к обществу глобального сервиса.

Тема 3. Услуга: понятие и характерные черты. Особенности производства услуг.

Понятие услуги. Услуга как товар. Характерные черты услуги. Процесс производства услуги и его основные компоненты. Ресурсы и их редкость. Потребительская стоимость и стоимость услуги. Процесс распределения, обмена и потребления услуг.

Тема 4. Рынок услуг: понятие, функции, тенденции развития.

Понятие рынка. Рынок услуг и его специфика. Функции рынка. Структура рынка услуг. Инфраструктура рынка услуг и ее элементы. Тенденции развития рынка услуг.

Тема 5. Сервис как форма удовлетворения потребностей человека.

Характеристика потребностей населения в сервисном обслуживании. Различия в потребностях населения с разными уровнями доходов и родом занятий. Процесс удовлетворения потребностей в услугах. Формирование представлений о динамике взаимодействия потребителя и исполнителя услуги. Уровень сервисного обслуживания.

Тема 6. Основные виды и разновидности бытовых сервисных услуг.

Характеристика сущности основных видов бытовых сервисных услуг.

Основные виды сервисных услуг по химической чистке и крашению. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству сервисных услуг по химической чистке и крашению. Характеристика процесса.

Парикмахерские услуги и услуги ногтевого сервиса. Нормативные документы, регламентирующие требования к парикмахерским услугам и услугам ногтевого сервиса. Характеристика процесса оказания парикмахерских услуг и услуг ногтевого сервиса.

Основные виды услуг фотографии. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг фотографии.

Основные виды сервиса по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству ремонта и технического обслуживания бытовой радиоэлектронной аппаратуры. Характеристика процесса.

Основные виды сервисных услуг по ремонту и пошиву обуви. Нормативные документы, регламентирующие требования к услугам.

Тема 7. Сервисные услуги торговли и общественного питания.

Основные виды услуг торговли и общественного питания. Градации организаций, предлагающих услуги общественного питания и торговли.

Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг торговли и общественного питания. Характеристика технологического оборудования для оказания услуг и процесса оказания услуги.

Тема 8. Туристические и экскурсионные услуги

Основные виды туристических и экскурсионных услуг. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству туристических и экскурсионных услуг. Характеристика технологического процесса.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ
Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеofilмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;
- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;

- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;

- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Самостоятельная работа студентов представляет собой внеаудиторные занятия. Целью самостоятельной работы студентов является получить знания в области основ сервиса, теории рынка услуг, а также составить представления об особенностях функционирования отдельных видов и разновидностей услуг.

Студент должен показать владение навыками самостоятельной работы, глубину знаний по той или иной теме, умение обобщать полученные данные и делать правильные выводы. Студенты должны уметь проводить аналитическую работу по изучению рынка услуг.

Виды самостоятельной работы студентов: Сбор научной информации. Анализ источников. Реферирование научных работ. Освоение стандартных и специальных программ. Подготовка презентации.

Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Основы сервиса» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению бакалавриата 43.03.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Основы сервиса»:

1. Цели и задачи дисциплины «Основы сервиса»
2. Понятийный аппарат основных объектов исследований в сервисе (содержание понятий «сервис», «услуга», «технология сервиса», «предоставление услуг», «качество услуг», «сервисная деятельность», «сервисное обслуживание»).
3. История сервиса.
4. Роль и значение сервиса в жизни общества.
5. Понятие услуги. Характерные черты услуги.
6. Потребительская стоимость и стоимость услуги.
7. Процесс распределения, обмена и потребления услуг.
8. Понятие рынка. Рынок услуг и его специфика.
9. Функции и структура рынка услуг.
10. Инфраструктура рынка услуг и ее элементы.
11. Тенденции развития рынка услуг.
12. Национальные и региональные организации в сфере сервиса и задачи их деятельности.
13. Инфраструктура рынка услуг и ее элементы.
14. Качество услуг: понятие, сущность.
15. Потребности населения в сервисном обслуживании, их характеристика.
16. Процесс удовлетворения потребностей в услугах.
17. Характеристика сущности основных видов бытовых сервисных услуг.
18. Основные виды сервисных услуг по химической чистке и крашению.
19. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству сервисных услуг по химической чистке и крашению.
20. Парикмахерские услуги и услуги ногтевого сервиса.
21. Нормативные документы, регламентирующие требования к парикмахерским услугам и услугам ногтевого сервиса.
22. Основные виды услуг фотографии.
23. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг фотографии.
24. Основные виды сервиса по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов.
25. Основные виды сервисных услуг по ремонту и пошиву обуви.
26. Нормативные документы, регламентирующие требования к услугам.
27. Основные виды услуг торговли, их характеристика.
28. Основные виды услуг общественного питания, их характеристика.

29. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг торговли и общественного питания.
30. Градации организаций, предлагающих услуги торговли.
31. Градации организаций, предлагающих услуги общественного питания.
32. Характеристика торгово-технологического оборудования для оказания услуг.
33. Основные виды туристических услуг.
34. Основные виды экскурсионных услуг.
35. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству туристических услуг.
36. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству экскурсионных услуг.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Основы сервиса»:

1. Рынок услуг: специфические черты и тенденции развития.
2. Сфера услуг как особая отрасль экономики.
3. Виды и формы собственности.
4. Перспективы развития сферы услуг гостеприимства в России.
5. Потребности и формы их удовлетворения в сервисе.
6. Услуга и ее характерные черты.
7. Процесс производства услуг и его особенности.
8. Рынок услуг, его структура и функции.
9. Роль и значение сервиса в жизни общества.
10. Механизм функционирования рынка: спрос и предложение услуг в сервисе.

Примечание: любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).

Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (2 семестр, экзамен)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
1	6	0	0	15	0	0	0	21
2	4	0	6	39	0	0	30	79
Итого	10	0	6	54	0	0	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

1 семестр

Лекции

Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 6 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Не предусмотрены.

Самостоятельная работа

Поиск и изучение материала по теме, подготовка сообщений по теме - от 0 до 15 баллов

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.

Промежуточная аттестация

Не предусмотрена

2 семестр

Лекции

Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 4 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 6 баллов. Не совпадает с таблицей

Самостоятельная работа – от 0 до 39 баллов

1. Доклад (от 0 до 10 баллов).

2. Реферат (от 0 до 19 баллов).

3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 10 баллов).

Автоматизированное тестирование
Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности
Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.

Промежуточная аттестация – экзамен – от 0 до 30 баллов

*Ранжирование баллов при аттестации студентов:
ответ на «отлично» оценивается от 24 до 30 баллов;
ответ на «хорошо» оценивается от 16 до 23 баллов;
ответ на «хорошо» оценивается от 8 до 15 баллов;
ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 7 баллов.*

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 1 и 2 семестры по дисциплине «Основы сервиса» составляет 100 баллов.

Таблица 2.2 Пересчет полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Основы сервиса» в оценку (экзамен):

Количество баллов	Оценка
80-100 баллов	«отлично»
60-79 баллов	«хорошо»
40-59 баллов	«удовлетворительно»
0-39 баллов	«неудовлетворительно»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература:

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: ИТК «Дашков и К⁰», 2019. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>
2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю.П. Свириденко; В. В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 220 с.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>
ЭБС «РУКОНТ» <http://rucont.ru>
ЭБС «Znaniy.com» <http://znaniy.com>
ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>
ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Лицензионное обеспечение:

Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

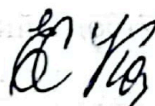
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет, доступ к электронно-библиотечной системе.
2. Наглядные пособия.
3. Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.
4. Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис и профилю подготовки «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса».

Автор:

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры
туризма и культурного наследия



С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «30» августа 2019 года, протокол № 1.