

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра туризма**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**  
**Лимпинская Алла Андреевна**

Рабочая программа дисциплины

**ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**

Код УМК 95191

Утверждено  
Протокол №10  
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

## **1. Наименование дисциплины**

Организация и управление сервисной деятельностью

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.01** Сервис  
направленность Социально-культурный сервис

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Организация и управление сервисной деятельностью** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.01** Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

**ОПК.1** Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности

#### **Индикаторы**

**ОПК.1.5** Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	10
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Зачет (10 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Организация и управление сервисной деятельностью**

За последние несколько десятилетий сложилась и зарекомендовала себя философия гостеприимства, суть которой заключается в том, чтобы дать почувствовать клиенту искреннюю заботу, внимание, радушие по отношению к нему заведения в целом и каждого сотрудника в отдельности. Сегодня недостаточно просто удовлетворить потребности клиента, его надо удивить, превзойти его ожидания. Эти и многие другие вопросы решаются в рамках гостеприимного сервиса. Сервисная бизнес-деятельность представлена разнообразными видами, к услугам которой обращаются миллионы потребителей, а рабочая сила всегда востребована. Основной целью сервисной деятельности является предоставление таких услуг, которые удовлетворят потребности людей, а создателям и продавцам принесут доход. Для успешного функционирования организаций сферы сервиса требуются современные управленческие и маркетинговые знания.

В рамках дисциплины будут рассмотрены организационно-управленческие аспекты деятельности предприятий сервиса, закономерности развития сервисного бизнеса, вопросы организации и планирования труда в сфере сервиса. Особое внимание уделено вопросам маркетинга и продаж, а также управлению качеством сервисного продукта.

### **Управление сервисной деятельностью**

Сервис и социально-культурный сервис: понятие, структура, функции; Сервисная деятельность: содержание, ресурсная и продуктовая специфика; Творчество и творческая личность в сервисной деятельности

### **Управление продуктом в сервисной деятельности**

Основные направления социально-культурного сервиса. Функции социально-культурного сервиса. Структура сервисного продукта. Процесс обслуживания в структуре сервисного продукта. Основная и дополнительные услуги в структуре сервисного продукта. Взаимодействие с потребителем в процессе обслуживания. Ресурсное обеспечение сервисных процессов (человеческие, информационные, финансовые, материальные, предпринимательские ресурсы). Творческие процессы в сервисной деятельности.

### **Маркетинговая деятельность сервисного предприятия**

Концепции маркетинга сервисного предприятия и технологии их реализации (производственная концепция; товарная концепция; концепция коммерческих усилий; собственно маркетинговая концепция, концепция социально-этического маркетинга; концепция взаимодействия; инновационная концепция; моделирующая концепция). Комплекс маркетинга в сервисной деятельности: разработка и практическое осуществление.

### **Управление качеством сервисного продукта**

Качество сервисной деятельности. Факторы качества обслуживания. Модель формирования ожидания потребителя. Критерии качества с позиции клиента. Алгоритм управления качеством сервисного продукта.

### **Организация деятельности сервисного предприятия**

Рассматриваются организационные аспекты создания деятельности предприятия. Особое внимание уделено персоналу, как ключевому ресурсу сервисного предприятия и особенностям его управления. Рассмотрены способы привлечения и удержания потребителей сервисного предприятия.

### **Процесс обслуживания в структуре сервисного продукта**

Понятие организации обслуживания. Этапы обслуживания: характеристика и содержание.

### **Управление персоналом сервисного предприятия**

Принципы управления персоналом. Продающий и обслуживающий персонал. Правила обслуживания посетителей. Требования к знаниям, умениям и навыкам продавца

Причины неудач продавцов

### **Взаимодействие с потребителем сервисного продукта**

Культура обслуживания. Характеристика и требования современного потребителя. Личный сервис: понятие и инструменты. Адаптация сервисного продукта к современным запросам потребителей на примере предприятий сферы обслуживания.

### **Итоговое контрольное мероприятие**

ИКМ нацелено на комплексную проверку усвоения знаний по дисциплине "Организация и управление сервисной деятельности"

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь: ПГНИУ, 2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>
3. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>

### Дополнительная:

1. Васильева, Е. А. Маркетинг в сервисе : практикум / Е. А. Васильева, А. В. Васильева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-4486-0141-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/72806.html>
2. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/434101>



## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<https://ru.wix.com/> Wix.com - бесплатный конструктор сайтов

[www.sendpulse.com](http://www.sendpulse.com) SendPulse - сервис рассылок

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Организация и управление сервисной деятельностью** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- офисный пакет приложений «Apache OpenOffice»;
- приложение для просмотра и воспроизведения медиаконтента PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC»;
- программа для демонстрации видео материалов (проигрыватель) «WindowsMediaPlayer»;
- программа просмотра интернет контента (браузер) «Google Chrome»;
- офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для организации учебного процесса по дисциплине необходимо:

- для проведения лекционных занятий аудитории поточного типа, оснащенные магнитно-маркерными или меловыми досками, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук с соответствующим программным обеспечением);
- для проведения семинарских и практических занятий на учебную группу 20-25 чел. аудитории классического типа, оснащенные магнитно-маркерными или меловыми досками и мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук с соответствующим программным обеспечением). Часть практических занятий целесообразно проводить в структурных подразделениях университета (читальный зал библиотеки, Музей истории Пермского университета, Учебный ботанический сад);
- для самостоятельной работы необходимы помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, в т.ч. помещения Научной библиотеки ПГНИУ;
- групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории для проведения лекционных или практических (семинарских) занятий, а также в помещении кафедры, где работает преподаватель;
- текущий контроль и промежуточная аттестация проходят в аудиториях для проведения лекционных

или практических (семинарских) занятий, оснащенных магнитно-маркерными или меловыми досками и мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук с соответствующим программным обеспечением).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Организация и управление сервисной деятельностью**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.1**

**Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.1.5</b> Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации</p>	<p>Разрабатывает сервисный продукт в соответствии и закономерностями развития рынка сервисных услуг и с учетом запросов потребителей</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Имеет слабое представление о современных тенденциях и закономерностях развития рынка услуг, структуре сервисного продукта,;</p> <p>При составлении аватара потребителя допускает более 5 существенных ошибок;</p> <p>Не владеет навыками разработки сервисного продукта в соответствии с потребностями потребителей</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Имеет представление о современных тенденциях и закономерностях развития рынка услуг, структуре сервисного продукта, особенностях изучения потребительского рынка и формирования аватара потребителя;</p> <p>Умеет составить аватар потребителя (при этом допускает 2-3 существенные ошибки), а также использовать инструменты воздействия на потребительское поведение на разных этапах взаимодействия;</p> <p>Владеет слабыми навыками разработки сервисного продукта в соответствии с потребностями потребителей</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает современные тенденции и закономерности развития рынка услуг, структуру сервисного продукта, особенности изучения потребительского рынка и формирования аватара потребителя;</p> <p>Умеет составить аватар потребителя, а также использовать инструменты воздействия на потребительское поведение на разных этапах взаимодействия (при этом допускает 1-2 несущественные ошибки);</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Владеет навыками разработки сервисного продукта в соответствии с потребностями потребителей</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания современных тенденций и закономерностей развития рынка услуг, структуры сервисного продукта, особенностей изучения потребительского рынка и формирования аватара потребителя, при этом иллюстрирует конкретными примерами; Умеет составить аватар потребителя, а также использовать инструменты воздействия на потребительское поведение на разных этапах взаимодействия; Владеет навыками разработки сервисного продукта в соответствии с потребностями потребителей</p>
<p><b>ОПК.1.5</b> Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации</p>	<p>Знает варианты и умеет подобрать управленческие решения для организации деятельности предприятия сферы обслуживания</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>не умеет подбирать управленческие решения для организации деятельности предприятия сферы обслуживания</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Знает о вариантах для осуществления управленческой деятельности предприятия сферы обслуживания, используемые приемы слабо привлекают внимание потенциального потребителя</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает варианты и подбирает управленческие решения для организации деятельности предприятия сферы обслуживания, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает и оценивает варианты, правильно подбирает решения для организации управленческой деятельности предприятия сферы обслуживания Полноценно использует приемы для привлечения значительного числа потребителей и удержания их</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 45 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 45 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОПК.1.5</b> Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации	Маркетинговая деятельность сервисного предприятия <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Знание современных тенденций и закономерностей развития рынка услуг, структуры сервисного продукта, особенностей изучения потребительского рынка; Умение составить аватар потребителя, а также использовать инструменты воздействия на потребительское поведение на разных этапах взаимодействия; Владение навыками разработки сервисного продукта в соответствии с потребностями потребителей
<b>ОПК.1.5</b> Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации	Взаимодействие с потребителем сервисного продукта <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Взаимодействие с современным потребителем сервисного продукта

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>ОПК.1.5</b> Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации	Итоговое контрольное мероприятие <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Управление процессами в сервисной деятельности. Маркетинговая деятельность сервисного предприятия. Управление качеством сервисного продукта. Этапы создания сервисного предприятия. Управление персоналом сервисного предприятия. Организация продаж сервисного предприятия.

### **Спецификация мероприятий текущего контроля**

#### **Маркетинговая деятельность сервисного предприятия**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
<p>Качество доклада - производит выдающееся впечатление, в докладе участвуют все члены группы. - 5 Доклад сопровождается иллюстративным материалом, четко выстроен - 4 - рассказывается, но не объясняется суть работы - 3 - более 50 % текста зачитывается - 2 - зачитывается 90 и более % текста. - 1</p> <p>Использование демонстрационного материала - представленный демонстрационный материал хорошо структурирован и полностью отражает содержание работы - 5 - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности 4-2; - представленный демонстрационный материал не использовался в докладе или был оформлен плохо, неграмотно - 1</p> <p>Содержание отчета - все пункты разделов раскрыты полно и в соответствии со структурой 10; - не все разделы отчета представлены в полном объеме (1 раздел не представлен) 5-9; - 1-2 раздела рассмотрены поверхностно (1 не представлен) 1-4</p>	30
Минимальный проходной балл - 13	13

#### **Взаимодействие с потребителем сервисного продукта**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Содержание отчета: - все пункты разделов раскрыты полно и в соответствии со структурой;	10

Качество доклада- производит выдающееся впечатление, в докладе участвуют все члены группы. Доклад сопровождается иллюстративным материалом, четко выстроен;	5
Использование демонстрационного материала: - представленный демонстрационный материал хорошо структурирован и полностью отражает содержание работы;	5
Владение владение научным и специальным аппаратом:- показано владение специальным аппаратом	5
Качество ответов на вопросы:- уверенно отвечает на все вопросы, оперируя данными исследования	5

### **Итоговое контрольное мероприятие**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Тестирование производится по вопросам, в тесте 40 вопросов. каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимально возможный балл - 40 (40 правильных ответов)	40
Проходной балл - 17 (17 правильных ответов)	17