

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: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

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

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	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. Харитонова. — 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 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).

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.1.5 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">Неудовлетворител</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">Удовлетворительн</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">Хорошо</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;">Хорошо</p> <p>Владеет навыками разработки сервисного продукта в соответствии с потребностями потребителей</p> <p style="text-align: center;">Отлично</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>ОПК.1.5 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;">Неудовлетворител</p> <p>не умеет подбирать управленческие решения для организации деятельности предприятия сферы обслуживания</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</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;">Хорошо</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;">Отлично</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
ОПК.1.5 Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации	Маркетинговая деятельность сервисного предприятия Защищаемое контрольное мероприятие	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
ОПК.1.5 Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации	Взаимодействие с потребителем сервисного продукта Защищаемое контрольное мероприятие	Взаимодействие с современным потребителем сервисного продукта

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.1.5 Производит оценку вариантов управленческих и организационных решений на основе показателей экономической эффективности исходя из имеющейся информации	Итоговое контрольное мероприятие Итоговое контрольное мероприятие	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**

Показатели оценивания	Баллы
<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**

Показатели оценивания	Баллы
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**

Показатели оценивания	Баллы
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