

**ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ)
УНИВЕРСИТЕТ**

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к минимуму
содержания и уровню подготовки
выпускников по направлению
"Гостиничное дело" и Положением "Об
УМКД РАУ"

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Арамян Ж.Б

18 июля 2023, №2



**Институт: Экономики и
Бизнеса**
Кафедра Туризма и Сферы услуг
Название кафедры

Автор: к.э.н., доцент Мантарлян Степан Карапетович
Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Сервисная деятельность»
Название дисциплины согласно учебному плану

Для бакалавриата: очной форма обучения
Направление: 43.03.03 "Гостиничное дело"
Код и название направления

ЕРЕВАН

1. Аннотация

Методика преподавания дисциплины “Сервисная деятельность” строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. Материал дисциплины следует излагать с учётом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции и семинарские занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда.

С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачёт.

1.1 Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины “Сервисная деятельность” студенты

должны знать

- характеристику услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- - эволюцию услуг в республике Армения ;
- - специфику функционирования рынка услуг;
- - основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- - особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг
- методы сбора, хранения, обработки и анализа информации, информационно-методического обеспечения, применяемыми в сервисной и туристской деятельности
- основные понятия, термины и определения в области технологии обслуживания организации бизнеса в объектах туристской деятельности;
- приёмами и методами формирования системы межличностного общения;
- основные причины жалоб и конфликтов;
- способы платежей.
- правила оформления расчётов за обслуживание и оказание услуг;
- правила обслуживания посетителей;
- профессиональную этику, поведение и культуру общения;
- эстетику внешнего облика работника сферы обслуживания;

Должны уметь

- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- анализировать и оценивать социально-культурную, сервисную, туристскую деятельность, рынки социально-культурных и туристских услуг, продвижение и доведение услуг до потребителей;
- прогнозировать результаты социально-культурной и туристской деятельности, конъюнктуру рынков и номенклатуру услуг;
- применять нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма;
- организовывать и планировать деятельность организации (предприятия) по комплексному обслуживанию клиентов (потребителей) с целью удовлетворения потребностей в услугах социально-культурного сервиса и туризма;
- формировать и управлять процессами социально-культурного сервиса и туризма, осуществлять реализацию проектов и планов, их продвижение и реализацию на рынке услуг;

➤ пользоваться системами моделирования процессов социально-культурного сервиса и туризма, проектировать модели инновационных технологий с учётом вида сервисной или туристской деятельности.

➤ общаться с гостями;

2. Содержание

Главная особенность дисциплины — ориентация на практическую подготовку специалистов, базирующаяся на широком анализе конкретных примеров создания и развития сервиса как армянских, так и зарубежных, а также активные формы проведения занятий. Занятия проходят как в форме лекций, так и в форме тренингов, анализа конкретных ситуаций, выполнения студентами практических заданий.

Дисциплина содержит сведения, необходимые для практической работы в области использования и развития современных форм сервисной деятельности. Освещаются общие вопросы методологии обслуживания, взаимодействия работника с посетителями, проблемы принятия правильных решений в конфликтных ситуациях, стимулирование рациональной организации труда, эффективность профессионального поведения.

2.1. Цели и задачи дисциплины

Целью курса "Сервисная деятельность" является формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг. Главной целью курса является формирование представления о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

Задачи дисциплины: благодаря обучению студенты должны приобрести ключевую компетенцию в

1. Организации и созданию условий формирования и развития рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма;
2. Организация работы с запросами клиентов (потребителей);
3. Удовлетворении потребностей клиентов (потребителей) в социально-культурных и туристских услугах; Раскрытии сущности услуг сервиса и их специфики.
4. Изучении технологии обслуживания в сервисе.

2.2. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.

Виды учебной работы	Всего, в акад. часах (2-ой семестр)
1. Общая трудоёмкость изучения дисциплины в т. ч.:	216
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	72
1.1.1. Лекции	36
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	36
1.1.3. Семинары	
1.1.4. Подготовка к итоговому контролю	1.2
Итоговый контроль	Зачет

2.3. Контроль успеваемости

Текущий контроль осуществляется путём оценки работы обучающихся на семинарских занятиях (выступлений, дополнений, замечаний). Итоговый контроль знаний осуществляется путём проведения устного зачёта.

2.4. Распределение весов по формам контроля

Вид учебной работы/контроля	Вес формы текущего контроля в результирующей оценке текущего контроля			Вес итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточного контроля	Вес оценки результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	М1	М2	М3		
Активность во время семинара			0.6		
Зачет (оценка итогового контроля)					0,4
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	1,0

2.5. Распределение объёма дисциплины по темам и видам учебной работы

Трудоёмкость дисциплины и виды учебной работы (в академических часах). Курс "Сервисная деятельность" рассчитан на 1 семестр на 73.2 аудиторных часов. Курс изучается в форме лекционных и семинарских занятий.

(в акад. часах)

Темы дисциплины	Всего	Лекции	Семинары
Тема 1. Исторические этапы развития сервисной деятельности	4	2	2
Тема 2. Теоретические основы сервисной деятельности	8	4	4
Тема 3. Сервисные услуги постиндустриального общества	8	4	4
Тема 4. Закон РА "О торговле и услугах"	4	2	2
Тема 5. Социально – значимые услуги	4	2	2
Тема 6. Функционирование рынка досуговых услуг	8	4	4
Тема 7. Деловые услуги,	8	4	4
Тема 8. Транспортные услуги	4	2	2
Тема 9. Информационные услуги	8	2	4
Тема 10. Совершенствование рынка услуг	4	2	2
Тема 11. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	4	2	2

Тема 12. Теория организации обслуживания	4	2	2
Тема 13. Контактная зона	8	4	4
ИТОГО	72	36	36

2.6. Содержание тем дисциплины:

Тема 1. Исторические этапы развития сервисной деятельности

- 1.1. Сервис как составная часть хозяйственной активности
- 1.2. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности.
- 1.3. Основные этапы развития сервисной деятельности в республике Армения в XXI веке

Тема 2. Теоретические основы сервисной деятельности лекционное занятие:

- 2.1. Сервис как вид деятельности.
- 2.2. Потребность как движущая сила развития сервиса.
- 2.3. Классификация потребностей.
- 2.4. Поведение потребителей.
- 2.5. Эпицентр сервисной деятельности

Тема 3. Сервисные услуги постиндустриального общества

- 3.1. Общая характеристика услуги.
- 3.2. Позиционирование сервисных услуг.
- 3.3. Индивидуализация потребления сервисных услуг.
- 3.4. Психологические аспекты предоставления сервисных услуг.
- 3.5. Тактика сервисного обслуживания клиента.
- 3.6. Подбор персонала в сфере сервисных услуг.

Тема 4. Закон РА “О торговле и услугах”

- 4.1. Требования предъявляемые к объектам, местам торговли (Статьи 4; 5 Закона РА)
- 4.2. Требования предъявляемые к работникам (Статья 8 Закона РА)
- 4.3. Правила организации торговли. (Статья 9 Закона РА)
- 4.4. Бытовые услуги, (Статья 13 Закона РА)
- 4.5. Требования предъявляемые к объектам и работникам сервиса (Статьи 14; 15 Закона РА)

Тема 5. Социально – значимые услуги

- 5.1. Здравоохранение,
- 5.2. Образование,
- 5.3. Социальная защита,
- 5.4. Услуги государственного управления

Тема 6. Функционирование рынка досуговых услуг

- 6.1. Туристская услуга.
- 6.2. Услуга гостиничного бизнеса
- 6.3. Особенности организации клубного отдыха.
- 6.4. Услуги физкультуры и спорта.

Тема 7. Деловые услуги,

- 7.1. Сущность деловых услуг
- 7.2. Аудиторские и консалтинговые услуги,
- 7.3. Информационные услуги,
- 7.4. Услуги по связям с общественностью,

7.5. Услуги на рынке недвижимостью

Тема 8. Транспортные услуги

8.1. Классификация транспортных услуг.

8.2. Повышение качества транспортных услуг.

Тема 9. Информационные услуги

9.1. Сущностные характеристики информационной услуги.

9.2. Разработка и создание качественных и эффективных информационных продуктов и услуг.

9.3. Жизненный цикл информационной услуги.

9.4. Сегментация рынка информационных услуг.

Тема 10. Совершенствование рынка услуг

10.1. Конкурентная дифференциация услуг, предложений

10.2. Способы дифференциации услуг

10.3. Разработка более совершенной среды процесса предоставления услуги

Тема 11. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг

11.1. Секторы сферы сервиса

11.2. Типы и функциональная направленность услуг

11.3. Классификация типов и видов услуг

11.4. Формы организации и направления деятельности сферы услуг

Тема 12. Теория организации обслуживания

12.1. Обслуживание как сервисная система

12.2. Система сервисных операций

12.3. Система предоставления услуг

Тема 13. Контактная зона

13.1. Виды общения

13.2. Структура общения

13.3. Пространство и процесс контакта

13.4. Работа с жалобами потребителей

3. Методический блок

3.1. Методика преподавания, обоснование выбора данной методики

Преподавание учебной дисциплины строится на сочетании лекций, практических, семинарских, а также самостоятельной работы студентов. На лекциях излагаются наиболее сложные вопросы содержания дисциплины. Лекции проводятся в интерактивной форме с участием студентов в обсуждении, обеспечением «обратной связи» между преподавателем и студентами.

3.2 Методические рекомендации для студентов

Рабочей программой дисциплины предусмотрена самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- изучение и усвоение лекционного материала,

- изучение дополнительной литературы указанным лектором ,
- подготовку к семинарским занятиям ,
- работу с Интернет – ресурсами ,
- подготовку к зачёту.

Лекционный материал, высланный студентами, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников. При самостоятельной работе следует прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и для освоения последующих тем курса. Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать интернет – ресурсы

4. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1. Рекомендуемая литература:

(основная):

1. Сервисная деятельность. Уч. пос. /Под общ. ред. В. Велединской 2018. М.: Изд-во Кнорус
2. Сервисная деятельность - Ж.А.Романович, С.Л.Калачев Изд--торговая корпорация «Дашков и К
3. В.К. Карнаухова. Т.К. Краковсйя Сервисная деятельность. Уч. пос. /Под общ. ред. В. Велединской 2016. М.: Изд-во Феникс
4. Сервисная деятельность – В.В. Кукибанова Изд—во Юрайт 2018
5. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность – М.: Аспект Пресс, 2010.

(дополнительная):

5. Закон республики Армения «“О торговле и услугах»
4. Закон республики Армения «О защите прав потребителей»
5. Правила бытового обслуживания населения в РА.
6. <http://onyxvvt.narod.ru/index/0-2>
7. <https://www.twirpx.com/file/294177/>
8. <https://znanium.com/catalog/document?id=278979>