МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____ / к.э.н. Михайлова К.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ...3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....8
7.2. Организация самостоятельной работы 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 12
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 12
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....13

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы знаний о видах, формах и объемах процессов сервиса, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей в соответствии с их индивидуальными особенностями, о прогрессивных формах и методах обслуживания, формирование навыков организации эффективной работы контактной зоны с учетом особенностей функционирования предприятия сферы сервиса и различных типов потребителей.

Задачи:

- сформировать у обучающихся представление о сущности, структуре, содержании и отличительных особенностях сервисных процессов;
- сформировать у обучающихся практические умения и навыки предоставления услуг (в том числе при организации функционирования контактной зоны предприятия сферы сервиса) различным типам потребителей в соответствии с условиями обслуживания и особенностями функционирования предприятия сферы сервиса;
- дать представление о прогрессивных формах и методах сервисного обслуживания, особенностях их применения в сервисной деятельности различных предприятий;
- сформировать у обучающихся навыки организации эффективной работы контактной зоны предприятия сферы сервиса, включая координацию взаимодействий функциональных подразделений сервисного предприятия;
- сформировать у обучающихся практические умения и навыки разработки технологических и структурных схем обслуживания потребителей предприятия сферы сервиса, определения уровней и структурных элементов сервисных продуктов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.03 "Сервисная деятельность" относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-1 – готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Первый уровень (пороговый) (ПК-1) –1	Знать: основные положения организации операционной деятельности контактной зоны предприятия сервиса З1 (ПК-1) Уметь: идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия; определить функциональные обязанности работников контактной зоны; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными

		подразделениями сервисного предприятия У1 (ПК-1) Владеть: навыками определения применяемых на предприятиях сервиса форм и методов обслуживания, определения сервисных операций в соответствии с должностными обязанностями работников контактной зоны, установления эффективного взаимодействия с различными подразделениями сервисного предприятия в процессе обслуживания В1 (ПК-1)
ПК-9 – способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Первый уровень (пороговый) (ПК-9) –1	Знать: особенности и стандарты сервисной деятельности, обусловленные этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя З1 (ПК-9) Уметь: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности У1 (ПК-9) Владеть: навыками работы с различными типами потребителей в соответствии с их основными психологическими особенностями В1 (ПК-9)
ПК-11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Первый уровень (пороговый) (ПК-11) –1	Декомпозиция II Знать: формы и методы, технологию обслуживания потребителя в контактной зоне сервисного предприятия, особенности работы в контактной зоне с учетом специфики процесса сервиса и типа сервисного предприятия; стандарты обслуживания З1 (II) (ПК-11) Уметь: осуществлять взаимодействие, консультирование потребителей в контактной зоне в соответствии с заданным видом, формой и объемом процесса сервиса У1 (II) (ПК-11) Владеть: технологиями работы с потребителем в контактной зоне предприятия, методиками консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса В1 (II) (ПК-11)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: курсовая работа – 4 семестр, экзамен - 4 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1				
Раздел 1. Услуга и сервисный продукт. Порядок организации работы контактной зоны.				

1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»	2	4		10
1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	6	4		10
1.3. Услуга как результат сервисной деятельности. Базовая модель организации контактной зоны.	10	8		15
Раздел 2. Построение взаимодействий с потребителем в контактной зоне предприятия сферы сервиса.				
2.1. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителями.	6	10		16
2.2. Восприятие сервиса потребителем.	6	8		12
Раздел 3. Процессный подход к сервисной деятельности при организации работы контактной зоны.				
Тема 3.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	8	6		15
Тема 3.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности.	4	6		12
Всего по дисциплине:	**42**	**48**		**90**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Услуга и сервисный продукт. Порядок организации работы контактной зоны.

Тема 1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»

Основные понятия: сервис, сфера обслуживания, производители услуг, потребители услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика сферы сервиса. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.

Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место сферы услуг в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития сферы сервиса.

Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.

Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности. Базовая модель организации контактной зоны.

Три уровня товара по Котлеру. Эволюция услуг и представлений об услугах. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Услуги как понятие. Терминология услуг. ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг.

Услуга и сервисный продукт. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: элементы и их характеристика. Сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в социально-культурной сфере.

Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия. Базовая модель организации сферы услуг: технологическое ядро, физическое окружение, обслуживающий персонал. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Выполнение сервисных операций в контактной зоне. Особенности функционирования предприятий с высокой и низкой степенью контакта. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Материально-техническое обеспечение контактной зоны. Координация действий персонала при организации работы контактной зоны.

Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению: ОКВЭД, ОКПД. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Технология работы в нештатных ситуациях.

Раздел 2. Построение взаимодействий с потребителем в контактной зоне предприятия сферы сервиса.

Тема 2.1. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителями.

Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Общение как взаимовлияние. Общение как отношение специалиста по сервису и клиента. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности работы с различными типами потребителей в зависимости от социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Особенности работы с различными типами потребителей в зависимости от психологических особенностей. Процесс контакта между исполнителем и клиентов. Профессиональное поведение работника контактной зоны.

Сервис-системная матрица: защищенное ядро, проницаемая система, реагирующая система. Зависимость требований к персоналу, фокусированию операций и технологическим инновациям от степени контакта клиент–сервисная система.

Тема 2.2. Восприятие сервиса потребителем.

Модель качества услуги, основанная на разрыве. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания сервисного предприятия. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя.

Раздел 3. Процессный подход к сервисной деятельности при организации работы контактной зоны.

Тема 3.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.

Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта.

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Области сервисных операций: управление предприятием, операционные процессы, стратегия, инфраструктура и продукт. Формы и методы обслуживания. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов и их отличительные особенности. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка и применение структурных

схем в сервисе. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов.

Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов.

Тема 3.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности.

Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Ключевые особенности реализации процессов. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1.	Определение ценности услуги.	ПЗ/Решение кейсов
	Модель ценности услуги Зейтамля. Адаптация услуги к современным требованиям спроса.	ПЗ/Решение кейсов
1.2.	Эволюция сервисной деятельности в постиндустриальной экономике: мировой опыт	СЗ/Дискуссия
	Эволюция сервисной деятельности в России	СЗ/Дискуссия
1.3.	Основные формы и методы обслуживания в сервисной деятельности: преимущества, недостатки, характерные особенности, примеры сервисного обслуживания. Сравнительный анализ форм и методов обслуживания	СЗ/Подготовка презентаций, решение практических задач
	Сервисный продукт в социально-культурном сервисе: структура и особенности.	СЗ/ Подготовка презентаций, решение практических задач
	Контактная зона предприятия в системе обслуживания потребителя. Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса.	СЗ/Подготовка презентаций, решение практических задач
2.1.	Структуризация сервисных контактов в соответствии с сервис-системной матрицей. Зависимость требований к персоналу и сервисным операциям в зависимости от степени контакта.	ПЗ/Решение практических задач
	Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию работ	ПЗ/Решение кейсов
	Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия сферы сервиса	СЗ/Коллоквиум
2.2.	Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса.	СЗ/Дискуссия
	Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности.	ПЗ/Решение кейсов
	Показатели качества услуги и сервисного продукта.	ПЗ/Решение кейсов
3.1.	Исследование жизненного цикла сервисного продукта	ПЗ/Решение кейсов
	Разработка структурной схемы сервисного предприятия.	ПЗ/Решение кейсов
	Разработка технологических схем сервисных процессов контактной зоны предприятия по заданным условиям.	ПЗ/Решение кейсов
	Основы описания и проектирования процессов сервиса.	ПЗ/Решение кейсов
	Разработка технологического цикла	ПЗ/Решение кейсов
3.2.	Отличительные особенности сервисных процессов.	СЗ/Дискуссия
	Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при приеме и оформлении заказа	ПЗ/Решение кейсов

	Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при исполнении и выдаче заказа	ПЗ/Решение кейсов
	Области сервисных операций: стратегия, инфраструктура и продукт; операционные процессы; управление предприятием.	ПЗ/Решение кейсов
	Порядок декомпозиции сервисных процессов.	ПЗ/Решение кейсов

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1.3	Подготовка презентаций
1.1-1.3	Подготовка к контрольной точке
1.2,2.2,3.2.	Подготовка к тематической дискуссии
2.1.	Подготовка к проблемному семинару
1.3., 2.1.	Решение ситуационных задач
4-6	Подготовка к контрольной точке
1.1.-3.2.	Подготовка к экзамену
1.1. – 3.2.	Написание курсовой работы

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Сервисная деятельность» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- тематическая дискуссия (тема № 1.2,2.2,3.1,3.2);

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия «Эволюция сервисной деятельности в постиндустриальной экономике: мировой и российский опыт». Для подготовки к тематической дискуссии студентам необходимо самостоятельно ознакомиться с рекомендуемой литературой и уметь обоснованно ответить на следующие вопросы:

- Какие общие тенденции развития сервисного сектора наиболее заметны в мировом масштабе?
- Перечислите факторы, обусловливающие активное развитие сферы услуг в последние десятилетия.
- Какие социальные изменения способствуют развитию сервисной деятельности?
- Современные тенденции бизнеса, наиболее значимые для сферы услуг.

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия «Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса». Для подготовки к тематической дискуссии студентам необходимо подготовить краткий содержательный проект стандарта по работе персонала контактной зоны с определенным типом потребителя (по выбору) по следующей структуре: цель, задачи, содержание стандарта обслуживания при работе с конкретным типом потребителя

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия «Отличительные особенности сервисных процессов». Для подготовки к тематической дискуссии студентам необходимо подготовить следующее задание:

1. Для любого выбранного сервисного необходимо определить основные и вспомогательные процессы сервисного обслуживания, функционал персонала по каждому

из процессов.

2. На конкретном примере сервисного процесса выбранного сервисного предприятия установите отличительные характеристики процесса: хозяин процесса, входы и выходы процесса, ресурсы, параметры процесса, потребитель.

- кейс-технологии (тема № 1.1, 2.1-3.2)

Кейс-технологии - включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

В рамках дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрены следующие кейсовые задания: «Определение ценности услуги», «Модель ценности услуги Зейтамля. Адаптация услуги к современным требованиям спроса», «Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию работ», «Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности», «Показатели качества услуги и сервисного продукта», «Исследование жизненного цикла сервисного продукта», «Разработка структурной схемы сервисного предприятия», «Разработка технологических схем сервисных процессов контактной зоны предприятия по заданным условиям», «Основы описания и проектирования процессов сервиса», «Разработка технологического цикла», «Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при приеме и оформлении заказа», «Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при исполнении и выдаче заказа», «Области сервисных операций: стратегия, инфраструктура и продукт; операционные процессы; управление предприятием», «Порядок декомпозиции сервисных процессов».

- анализ конкретных ситуаций (тема № 1.3, 2.1)

Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Решение ситуационных задач предполагает соотнесение конкретных примеров сервисных услуг и продуктов с элементами сервис-системной матрицы на основе определения степени контакта клиент-канал обслуживания.

При анализе конкретных ситуаций рекомендуется отразить следующие позиции: преимущества, недостатки, характерные особенности, конкретные примеры сервисного обслуживания, инновационные примеры по каждой форме/методу обслуживания.

- проблемный семинар (тема № 2.1)

Проблемный семинар – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

При подготовке к проблемному семинару «Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия сферы сервиса» студентам необходимо самостоятельно ознакомиться с кодексами этики сервисных предприятий и разработать структуру кодекса корпоративной этики выбранного Вами предприятия сферы сервиса (с кратким обоснованием информации, включаемой в определенные Вами разделы кодекса). Для подготовки к проблемному семинару студенту необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Какие аспекты работы предприятия сферы сервиса Вы вкладываете в понятие "корпоративная этика"?

2. Обоснуйте причины необходимости разработки кодекса профессиональной

этики для предприятия сферы сервиса. Преимущества и перспективные результаты принятия кодекса профессиональной этики на предприятии сферы сервиса.

3. Каковы, на Ваш взгляд, актуальные проблемы корпоративной этики на предприятиях сферы сервиса? Обоснуйте Ваш ответ на основе приведения конкретных примеров.

4. Приведите примеры наиболее актуальных этических проблем на предприятиях сферы сервиса (можно на примере конкретного предприятия) и возможные пути их решения.

5. Обоснуйте значимость делового этикета для предприятий сферы сервиса.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Резник, Г.А.. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).	основная		ЭБС ZNANIUM.
Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва :Дашков и К, 2017. - 284 с. (Бакалавриат).	основная		ЭБС ZNANIUM.
Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество: Пособие/Д. Шоул.— 8, доп. и перераб .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 342 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 319 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Кови, С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности: Пособие / Кови С., - 9-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 378 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных

помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).