АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.14 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Автор:

д.э.н., профессор кафедры сервиса Г.М. Дехтярь

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенции в области основ сервисной деятельности в современном мире и в РФ, умения оперировать теоретическими понятиями и научно-практическими проблемами в сфере этой деятельности, владения профессиональной тематикой и знаниями.

План курса:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Становление и развитие сервисной деятельности, особенности ее научного анализа.	Природа и характер сервисной деятельности. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Специфика рынка услуг. Особенности сферы услуг. Специфика сервисной деятельности – как форма удовлетворения потребностей человека. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Контактная зона. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Анализ сервисной деятельности в западной науке как элемента экономики “общества потребления”. Методы анализа социокультурного сервиса в рамках разных научных дисциплин и аналитических направлений.
Тема 2	Классификация услуг.	Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. Сущность современной сервисной деятельности как особого вида взаимодействия производителей и потребителей услуг. Соотношение понятий “услуга”, “обслуживание”, “сервисный продукт”. Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Особенность услуг по сравнению с вещными предметами, товарами. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности. Индустрия сервиса. Характеристика потребителей сферы услуг. Права потребителя. Потребительский спрос и его колебания (сезонные, кризисные и др.).

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 3	Государственное регулирование сервисной деятельности.	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности Качество услуги. Стандартизация, сертификация. Лицензирование сервисной деятельности.
Тема 4	Структура и классификация сервисной деятельности.	Выделение разных типов, форм и разновидностей сервиса по разным основаниями и критериям. Роль логистики в анализе различных ресурсных единиц сферы услуг. Классификация сервиса в практике государственного регулирования сферы услуг в России и в ряде зарубежных стран. Различные классификации сервисной деятельности научно-теоретического плана. Сфера производственных и деловых услуг: услуги ресурсно-энергетических корпораций, услуги информационные, ремонтные, консалтинговые, маркетинговые, рекламные и др. Сфера торговых услуг - оптовая и розничная торговля. Два типа услуг, предоставляемых населению: социального и индивидуального характера. Первый тип: услуги жизнеобеспечения, удовлетворения материально-бытовых нужд людей: строительство жилья, жилищно-коммунальное хозяйство, бытовое и транспортное обслуживание, предоставление населению услуг связи, розничная торговля, общественное питание. Второй тип услуг: услуги социокультурной сферы, т.е. в отраслях, деятельность которых нацелена на удовлетворение социально-культурных запросов людей, а также на поддержание их нормальной жизнедеятельности как граждан современного общества - услуги медицинские, рекреационные услуги, социальное обеспечение, образование, финансовые услуги, правовое, научное и информационно-справочное обслуживание, производство художественно-эстетических ценностей и культурных продуктов для индивидуального развития, отдыха и развлечений. Другие разновидности классификации услуг: 1. По специфике содержания: создающие новые потребительные стоимости; восстанавливающие потребительские свойства товаров; обслуживающие человека (личного характера); 2. По видам труда (обслуживание человека, ремонт техники, банковские операции, научные исследования и др.); 3. По характеру распределения общественных фондов потребления - платные, бесплатные (для незащищенных слоев населения - детей, инвалидов, пожилых, больных); 4. По видам потребления; 5. По формам обслуживания (абонементные, срочные; по месту работу, жительства, отдыха и т.п.). Специфические, редкие услуги, а также законодательно запрещенные разновидности услуговой деятельности.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Сервисная деятельность как процесс обслуживания и производства сервисных продуктов.	Сервис как процесс. Связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Социальные и социально-психологические аспекты работы с клиентами. Понятие “контактная зона” и особенности процесса обслуживания клиентов в групповых и индивидуальных видах сервиса. Особенности обслуживания в духовно-познавательных, художественно-эстетических областях общественной практики. Специфика обслуживания разных социальных групп (инвалидов, детей и многодетных семей, пожилых людей и др.). Креативно-гуманистический характер сервисных услуг в сфере образования, спорта, научного развития, эстетической деятельности. Понятие сервисного продукта. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
Тема 6	Качество и культура сервиса	Международные и национальные, государственные, общественные и производственные требования к качеству сервисной деятельности, к услугам. Ожидаемые и фактические параметры качества услуг. Сервисные продукты разного уровня классности, комфортности и качественной определенности. Объективные и субъективные трудности в определении качества и безопасности услуг. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). Контроль за качеством и безопасностью услуг. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг. Международные требования к качеству и безопасности услуг. Проблема качества и безопасности услуг в разных областях сервисной деятельности. Разработка системы показателей качества и безопасности в разных областях сервиса. Проблема управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. Понятие культуры сервиса. Соотношение «качества услуг» и «культуры сервиса». Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами. Профессиональная культура как основе культуры обслуживания. Уровень личного профессионализма как показатель индивидуальной культуры обслуживания. Психологические аспекты культуры сервиса. Этические основы, особенности делового этикета, служебных отношений в сервисной деятельности.
Тема 7	Инновации в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса. Мерчандайзинг как форма розничной торговой услуги. Международная торговля услугами. Сервисная деятельность в гостиницах и туристской деятельности.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 8	Организация сервисного предприятия.	Организация сервиса как предпринимательская активность в современной мировой экономике мире, в российской экономике. Особенности менеджмента в сфере услуг и его отличие от менеджмента в других областях экономики. Сервисный бизнес в структуре властных и правовых отношений. Разновидности бизнеса в разных областях сферы услуг. Крупный, средний, малый бизнес в разных странах мира и в области международного обмена услугами. Организационно-интегративные (внутрифирменные и межфирменные) формы предпринимательства в сервисной сфере (глобальные объединения, стратегические союзе, соглашения о сотрудничестве, о франчайзинге, контакты о маркетинге и др.). Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Размещение предпринимательства сферы услуг в разных регионах страны. Формы организации крупного, среднего, малого бизнеса в российской экономике. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса сферы услуг. Внутрипроизводственные особенности организации сервисного предприятия (фирмы, организации, учреждения и др.). Основные внутриорганизационные типы сервисных предприятий (линейный, функциональный, линейно-функциональный, филиальный и др.). Роль организации сервисной деятельности с точки зрения динамики и гибкости предприятия на конкуренцию, качество обслуживания и потребительские запросы.
Тема 9	Виды менеджмента на сервисном предприятии	Разновидности менеджмента на предприятии обслуживания. Общий менеджмент и его задачи. Развитие маркетинга, рекламы, паблик рилейшнз как способов управления сервисным предприятием и вид реагирования на потребительский спрос, изменение экономической конъюнктуры. Линейный (производственный) менеджмент и его задачи. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача. Использование логистики в анализе товарных, финансовых, информационных и т.п. потоков в сфере услуг. «Логистика сервисного отклика». Инновационный менеджмент. Роль социокультурных инноваций в организации сервисной деятельности. Значение анализа, проектирования и внедрения инноваций в сфере услуг. Социальный менеджмент, особенности управления персоналом сервисного предприятия. Цели, задачи и общая специфика кадрового менеджмента на сервисном предприятии. Характеристика кадров сферы услуг в советский период и в нынешнее время. Зарубежный опыт работы с персоналом сервисного предприятия. Образовательный уровень, профессиональная подготовка и переподготовка кадров. Умение персонала работать с клиентами. Внутрифирменные конфликты и конфликты с партнерами, с клиентами. Проблема формирований профессиональной мотивации и профессионального отбора кадров в целом Механизм социальной защиты работников сферы услуг. Совершенствование качество услуг и процесс формирования культуры организации и кадровой политики сервисного предприятия.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 10	Оценка эффективности сервисного предприятия	Разные теоретические и практически подходы к определению общей эффективности работы предприятия сервиса. Ресурсно-затратный подход; его исходные цели, задачи, технологии реализации. Роль экономического анализа в данном подходе. Расширенный подход к анализу имеющихся на предприятии ресурсов и нахождению способов минимизации затрат. Участие руководителей разных подразделений и специалистов в данном направлении повышения эффективности. Комплексный подход к анализу эффективности предприятия. Новые направления оптимизации работы предприятия и расширенные показатели эффективности. Участие в данном направлении всего персонала.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Сервисная деятельность» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы

– при проведении занятий семинарского типа:
- коллоквиум;
- опрос;
- дискуссия.

Экзамен в виде устного собеседования и защиты подготовленного творческого задания в малых группах.

Основная литература:

1. Чулков В.О. Инновации в сервисе. Использование инфографии. СОЛОН-ПРЕСС, 2014. http://www.iprbookshop.ru/26916
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Дашков и К, 2012. http://www.iprbookshop.ru/4968