ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.ДВ.01.02 Социальные практики в сервисе**

Направление подготовки **43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| ПК-1 | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: подготовить выпускника, обладающего пониманием специфики сервисных практик в сфере сервиса, клиенториентированным мышлением, владеющего навыками социальных технологии с учетом требований потребителя.

Задачи дисциплины:

* изучение особенностей социальных практик в сфере сервиса
* изучение мастерства обслуживания в деятельности специалиста сервисной сферы
* освоение обучающимися социальных практик
* формирование у обучающихся навыков разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение этой дисциплины осуществляется в тесной связи с такими дисциплинами как: Сервисология, Менеджмент в сфере услуг.

Содержание дисциплины является основой для Ознакомительной практики, Практики по изучению систем сервиса, Сервисной практики, Технологической практики,

Преддипломной практики и выполнения выпускной квалификационной работы (ВКР).

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 ЗЕТ, 180 часов.

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 76 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 38 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | -/38 | 4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 104 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 180/5 |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 14 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | -/8 | 2 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 162 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт с оценкой):** | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 180/5 |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Введение в сервисную деятельность: основные понятия. |
|  | Специалист сферы сервиса как субъект сервисной деятельности |
|  | Профессиональные требования к личности организатора сервиса |
|  | Мастерство обслуживания в деятельности специалиста сервисной сферы |
|  | Потребности людей: проблемы изучения и удовлетворения |
|  | Проектирование услуг в сфере сервиса |
|  | Маркетинг на предприятиях сферы сервиса |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАНЯТИЙ, ПРОВОДИМЫХ В АКТИВНОЙ И ИНТЕРАКТИВНОЙ ФОРМАХ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ РАЗВИТИЕ У ОБУЧАЮЩИХСЯ НАВЫКОВ КОНТАКТНОЙ РАБОТЫ, МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ, ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ, ЛИДЕРСКИХ КАЧЕСТВ. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование блока (раздела) дисциплины | Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах | Практическая подготовка\*(очная\заочная) |
| Форма проведения занятия | Наименование видов занятий |
| 1. | Мастерство обслуживания в деятельности специалиста сервисной сферы | дискуссия | лекционное занятие | 0,67\0,34 |
| экскурсия в соответствии с профилем подготовки | практическое занятие  | 0,67\0,34 |
| 2. | Проектирование услуг в сфере сервиса | эвристическая беседа | лекционное занятие | 0,67\0,34 |
| выездное занятие в соответствии с профилем подготовки | лабораторная работа | 0,67\0,34 |
| 3 | Маркетинг на предприятиях сферы сервиса | эвристическая беседа | лекционное занятие | 0,67\0,34 |
| выездное занятие в соответствии с профилем подготовки | лабораторная работа | 0,67\0,34 |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**5.1 Темы конспектов:**

1.Ввведение в сервисную деятельность: основные понятия.

2.Специалист сферы сервиса как субъект сервисной деятельности

3.Профессиональные требования к личности организатора сервиса

4. Мастерство обслуживания в деятельности специалиста сервисной сферы

5.Потребности людей: проблемы изучения и удовлетворения

6. Проектирование услуг в сфере сервиса

7. Маркетинг на предприятиях сферы сервиса

**5.2 Вопросы для подготовки к лабораторным Занятиям и устного опроса:**

**Тема: Введение в сервисную деятельность: основные понятия**

Практическое занятие. Сущность, конкретные проявления в сервисной деятельности.

1. Понятие сервис».

2. Сущность сервиса как экономической активности.

3. Организация сервиса как поиск наиболее функциональных методов, форм, средств осуществления деятельности.

4. Рынок услуг и функции организатора сервиса

Практическое занятие. Услуга и ее особенности

1. Понятие «услуга»

2. Типология услуг

3. Особенности организации и предоставления сервиса транспортных средств

**Тема: Специалист сферы сервиса как субъект сервисной деятельности**

Практическое занятие. Особенности деятельности в различных организациях сервиса, специфика работы с различными группами населения.

1. Юридический, экономический, социальный статус организатора сервиса. 2. Внешние, внутренние, координирующие, посреднические виды деятельности в предпринимательской деятельности.

Практическое занятие. Организация и предоставление услуг

1. Практическая психология и организация предоставления услуг

2. Значение делового общения в различных сервисных ситуациях.

3. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания потребителей.

4. Взаимодействие с разными типами потребителей услуг.

**Тема: Профессиональные требования к личности организатора сервиса**

Практическое занятие. Требования к личности организатора сервиса.

1. Социально-экономический компонент деятельности организатора сервиса.

2. Сущность профессиональных качеств. Содержание коммуникативных, аналитических, организационных, конструктивных, прогностических навыков и умений.

3. Общие и профессиональные способности.

4. Формирование креативных способностей специалиста. Методы активизации творческого мышления. Комплексы развивающих упражнений.

Практическое занятие. Человек и его потребности

1. Потребности людей как основа организации обслуживания.

2. Модель образа жизни потребителя. Методы изучения сервисного спроса.

3. Факторы, влияющие на потребности клиентов предприятий

**Тема: Мастерство обслуживания в деятельности специалиста сервисной сферы**

Практическое занятие. Сотрудник предприятия сферы сервиса как практический психолог.

1. Особенности и значение делового общения в различных сервисных ситуациях.

2. Умение влиять на окружающих как профессиональное качество организатора и исполнителя предприятия сферы сервиса. Факторы и методы воздействия.

3. Деловой этикет. Умение говорить и слушать. Деловые переговоры.

4. Пути и способы развития сервисных навыков

Практическое занятие. Особенности функционирования предприятия сферы сервиса

1. Организация, предприятие сервиса как социальный организм.

2. Особенности функционирования персонала на предприятиях сервиса

3. Принципы организации процессов предоставления услуг сервиса транспортных средств.

**Тема: Потребности людей: проблемы изучения и удовлетворения**

Практическое занятие. Потребности людей как основа организации сервиса 1. Дифференциация и углубление интересов людей в современных условиях.

2. Карта потребителя. Модель образа жизни потребителя.

3. Необходимость посреднических услуг в сфере сервиса.

Практическое занятие. Потребители услуг и исследование их потребностей

1. Потребители услуг

2. Объективная необходимость в исследовании потребностей людей; рынка услуг.

**Тема: Проектирование услуг в сфере сервиса**

Практическое занятие: Договорные отношения в сфере сервиса.

1. Права потребителей услуг. Документы, фиксирующие отношения сервисной организации и потребителей услуг. Содержание и атрибуты документов.

2. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.

Практическое занятие. Особенности проектирования сервиса транспортных средств

1. Определение целевого рыночного сегмента;

2. Описание концепции услуги; описание операционной стратегии;

3. Определение системы доставки услуги

4. Позиционирование услуги

5. Определение взаимопроникновения системы доставки услуги с операционной стратегией

**Тема: Маркетинг на предприятиях сферы сервиса**

Практическое занятие. Особенности маркетинга услуг

1. Маркетинговый комплекс услуг.

2. Модель ценности услуг социально-культурного сервиса, Модель приверженности потребителя,

3.Маркетинговые стратегии. Модель стратегического видения услуг.

Практическое занятие. Особенности проведения маркетингового исследования.

1. Методы изучения сервисного спроса

2. Технологии сбора маркетинговой информации

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Введение в сервисную деятельность: основные понятия | Тестовые задания |
| 2 | Специалист сферы сервиса как субъект сервисной деятельности  | Составление конспектов |
| 3 | Профессиональные требования к личности организатора сервиса |
| 4 | Мастерство обслуживания в деятельности специалиста сервисной сферы | Составление конспектов |
| 5 | Потребности людей: проблемы изучения и удовлетворения  |
| 6 | Проектирование услуг в сфере сервиса | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 7 | Маркетинг на предприятиях сферы сервиса |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Деловое общение | Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А | Москва, Берлин: Директ-Медиа,  | 2021 |  | URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810 |
| 2. | Национальная экономика России | Рыбина З. В. | Москва, Берлин: Директ-Медиа, | 2021 |  | URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602475 |
| 3. | Статистические методы в управлении качеством и инновациями | Воейко О. А, Жидкова Е. А | Москва, Берлин: Директ-Медиа | 2021 |  | URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602510 |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Федеральная служба государственной статистики РФ. Основные социально- экономические показатели России. Электронные версии официальных публикаций– Режим доступа: http://www.gks.ru/
2. Центр экономических и финансовых исследований и разработок. – Режим доступа: http://www.cefir.org/
3. Центр макроэкономического анализа и прогнозирования при ИНП РАН. – Режим доступа: http://www.forecast.ru/
4. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – Режим доступа: http://www.gost.ru
5. Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия («Стандартинформ»). – Режим доступа: http://www.vniiki.ru
6. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС). – Режим доступа: http://www.vniis.ru
7. Международная организация по стандартизации (ИСО) – Режим доступа:.http://www.iso.ch
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека». – Режим доступа: http://biblioclub.ru

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64,
* MicrosoftOffice 2016.

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).