



С.Ф. Масленникова

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Екатеринбург
2016

Электронный архив УГЛТУ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социально-культурных технологий

С.Ф. Масленникова

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Учебно-методическое пособие
к выполнению курсовой работы
для обучающихся направлений подготовки 100100 «Сервис»
(профиль «Конгрессно-выставочный сервис»),
100400 «Туризм» (профиль «Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»)
всех форм обучения

Екатеринбург
2016

Печатается по рекомендации методической комиссии ФТиС.
Протокол № 3 от 5 ноября 2015 г.

Рецензент – Н.Г. Куприна, профессор, доктор педагогических наук

Редактор Ленская А.Л.

Оператор компьютерной верстки Упорова Т.В.

Подписано в печать 30.03.16		Поз. 95
Плоская печать	Формат 60x84 1/16	Тираж 10 экз.
Заказ №	Печ. л. 0,93	Цена руб. коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Методическое пособие содержит рекомендации для обучающихся по направлениям подготовки 100100 (43.03.01) «Сервис», 100400 (43.03.02.) «Туризм», выполняющих курсовую работу по дисциплине «Сервисная деятельность» (всех форм обучения).

Методические рекомендации по курсовой работе представляют собой вид учебно-методической литературы, предназначенной для оказания помощи студентам при выполнении курсовых работ. Основным назначением настоящего учебно-методического пособия является обеспечение качества реализации Государственных образовательных стандартов и Федеральных Государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся курсовых работ, выполняемых студентами.

В пособии представлены конкретные требования по порядку и срокам выполнения курсовых работ, их оформлению и защите, а также критерии оценки курсовых работ.

Курсовая работа по курсу «Сервисная деятельность» – один из основных видов самостоятельной работы обучающихся, выполняемой в соответствии с программой учебной дисциплины.

Целью выполнения курсовой работы является закрепление, углубление и обобщение знаний по курсу, формирование навыков самостоятельного творческого решения профессиональных задач при исследовании объектов сферы услуг, овладение методами научных исследований.

Задачи курсовой работы заключаются в выявлении способности студента к самостоятельной работе и степени усвоения пройденных разделов курса, умения работать с литературными источниками, делать выводы и выдвигать практические рекомендации, владения навыками анализа, обобщения и практического применения полученных теоретических знаний к решению конкретных профессиональных задач в области сервисной деятельности.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ, УМЕНИЯМ, НАВЫКАМ, КОМПЕТЕНЦИЯМ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЙСЯ

До начала выполнения курсовой работы обучающийся должен:

1) знать:

- особенности социальной политики российского государства (основные цели, направления и механизмы), действие социальных стандартов,
- теоретические основы сервисной деятельности в разных сферах (индустрия красоты, турбизнес, оздоровительная и рекреационная),
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности,

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности,
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов,
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;

2) *уметь:*

- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса,
- использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности;

3) *владеть:*

- навыками разработки технологии процесса сервиса,
- приемами ведения дискуссии и полемики в процессе обслуживания.

В результате выполнения курсовой работы обучающийся должен:

1) *знать:*

- место и роль сервиса в современном обществе,
- состав и структуру сферы услуг,
- ассортимент основных и дополнительных услуг в сервисной деятельности различных сфер бизнеса,
- концепции развития сферы сервиса в России,
- особенности развития сервиса в России,
- федеральные законы РФ («О стандартизации» 1993 г.), межгосударственные стандарты (ГОСТы), национальные стандарты России, стандарты предприятий, касающиеся сферы сервисной деятельности;

2) *уметь:*

- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя,
- управлять качеством сервиса,
- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности,
- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;

3) *владеть навыками:*

- работы в контактной зоне с потребителем,
- консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса,
- разработки и реализации технологии процесса сервиса,
- формирования клиентурных отношений.

В процессе выполнения курсовой работы у обучающихся по направлению подготовки 100100 (43.03.01) «Сервис» формируются общекультурные и профессиональные компетенции (таблица 1).

Таблица 1

Шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции
Общекультурные компетенции	
ОК-1	Владение культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентирование в ценностях бытия, жизни, культуры
ОК-8	Способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов, готовность демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения
ОК-18	Готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания
Профессиональные компетенции	
ПК-1	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-4	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-5	Готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений
ПК-10	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-12	Готовность к организации технологического процесса сервиса

В процессе выполнения курсовой работы у обучающихся по направлению подготовки 100400 (43.03.02) «Туризм» формируются общекультурные и профессиональные компетенции, приведенные в таблице 2.

Таблица 2

Шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции
ОК-5	Умение использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности
ОК-8	Стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации, мастерства; способность критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития и устранения, способность к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии
ПК-10	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
ПК-12	Умение организовывать процесс обслуживания потребителей

2. ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

1. Мое предложение на рынке услуг. Разработка дополнительных услуг для предприятия индустрии красоты (по выбору обучающегося).
2. Мое предложение на рынке услуг. Проектирование услуг для турфирмы (по выбору обучающегося).
3. Мое предложение на рынке сопутствующих услуг для отеля / гостиницы (по выбору обучающегося).
4. Мое предложение на рынке услуг. Проектирование услуг для предприятия (по выбору обучающегося).

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов специальностей «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение», «Прикладная информатика (в сфере туризма)». – Изд. 3-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 254 с.
2. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений «Сфера обслуживания». – М.: Академия, 2010. - 304 с.
3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм". - М.: Магистр, 2010. - 493 с.
4. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Сервис» - М.: Академия, 2011. - 272 с.

Дополнительная литература

1. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Под ред. Д.А. Аманжолова. – М. : Альфа-М, 2009. - 384 с.
2. Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля. – М.: Питер, 2008. - 192 с.
3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». – М.: Академия, 2008. - 240 с.
4. Стельмашенко В.И. Методы и средства исследований в процессах оказания услуг. Практикум: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 «Сервис». – М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.

5. Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 100101 «Сервис», 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». – М.: ИНФРА-М, 2009. - 432 с.

6. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса и туризма. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 160 с.

7. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2007. - 464 с.

8. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов специальностей: «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение», «Прикладная информатика (в сфере туризма)». – М.: МарТ, 2008. - 254 с.

9. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг. - М.: ГроссМедиа, 2008. - 176 с.

10. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений «Сфера обслуживания». – М.: Академия, 2008. - 304 с.

11. Сервис и туризм: словарь-справочник [под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана]. – М.: Альфа-М, 2008. - 432 с.

12. Третьякова Т. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм». - М.: Академия, 2008. - 304 с.

13. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Сервис». – М.: Дашков и К, 2008. - 268 с.

14. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов высших проф. учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 208 с.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. URL: www.arpk.org/magaz.php?in=81641
2. URL: www.bookvoed.ru › Книги › Сервисная деятельность
3. URL: www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html
4. URL: http://quality.eup.ru/book_main.html
5. URL: <http://www.cfin.ru/management/iso9000/>
6. URL: <http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>

**4. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Наименование программного обеспечения	Документ, подтверждающий право использования программного обеспечения
OpenOffice, FoxReader KompoZer GNU Image Manipulation Program (GIMP) Inkscape Scribus Audacity Avidemux Chrome	Свободное программное обеспечение , GNU General Public License, Freeware
Microsoft Windows XP Professional Service Pack 3	Product Part No.: A22-00001 Installed from 'Full Packaged Product' media. Product ID: 76456-642-8525985-23753 match to CD Key data CD Key: MBW6B-T7QWP-V6XQJ-Q7P9R-D2QXG Computer Name: 7-409-01 Registered Owner: ГФ Registered Organization: УГЛТУ
Microsoft Office - профессиональный выпуск версии 2003	Product ID: 73372-700-3010467-57775 CD Key: V8VGP-J9TDR-F8JKM-WDRK2-HGH9Y
Microsoft Office Standard 2010	Product ID: 82503-581-0283357-38944 CD Key: KKH6D-74DJT-R34KK-QGPB4-VK7XG
Microsoft Office Access 2010	Product ID: 82503-208-0008292-69778 CD Key: GVDYDK-6YPPT-DKHC7-2WX98-MVQBT
Adobe Illustrator CS6 Adobe Indesign CS6 Adobe Photoshop CS6 CorelDraw «ГАРАНТ-СТУДЕНТ» NauDoc «Консультант плюс» Statistics Advanced 10 for Windows Ru 4 лицензии Mapinfo professional 6.0	

5. СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

- Титульный лист
- Задание на курсовую работу бакалавра
- Содержание
- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение

Титульный лист является первым листом курсовой работы и оформляется по образцу. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении 1.

Бланк задания на курсовую работу бакалавр получает у руководителя и оформляет в соответствии с требованиями.

В раздел «**Содержание**» включены все основные структурные элементы курсовой работы.

Во *Введении* четко формулируются цель проектирования (разработки) и средства ее достижения, новизна, актуальность и социальная значимость темы, обосновывается база научного проектирования.

Основная часть содержит 2 главы (части), посвященные рассмотрению различных аспектов темы.

Первая глава (часть) раскрывает теоретические аспекты сервисной деятельности, освещает основные понятия (сервисная деятельность, сервис, обслуживание, услуга, ее виды, характерные черты, основные, дополнительные и сопутствующие услуги и т.д.).

Во *второй главе* (части) рассматриваются практические вопросы, связанные с конкретным предложением для предприятия сервиса, и содержится результат проделанной работы. В этой главе необходимо:

- дать характеристику предприятия, оказывающего сервисные услуги;
- осветить перечень предоставляемых им основных и дополнительных услуг;
- описать и проанализировать конкурентную среду фирмы;
- представить описание конкретного предложения для этого предприятия, которое способствовало бы привлечению потенциальных и формированию лояльности постоянных клиентов, укреплению имиджевых позиций предприятия на рынке услуг, увеличению доходов и т.д.

В *Заключении* приводятся главные выводы, характеризующие основные результаты курсовой работы, излагаются рекомендации по внедрению полученных результатов в деятельность сервисного предприятия.

Список использованных источников (использованной литературы) следует располагать в алфавитном порядке. Библиографическое описание источника необходимо приводить в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

Пример оформления библиографического описания

Учебники, учебные пособия

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов специальностей: «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение», «Прикладная информатика (в сфере туризма)». – Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 254 с.

Монографии

1. Атаманчук Г.В. Теория организации. - М.:РАГС, 2007.- 451с.

Материалы периодических изданий

1. Алиуллов Р.Р. Механизм социального управления (методологический аспект) // Социально-гуманитарные знания. 2003. № 6. С. 126-128.

2. Лексин Н.В., Грицюк Т.В., Лексин А.В. Регион как объект анализа и государственного управления // Финансы и кредит. 2008. № 4. С. 14-17.

3. Молочников М.Г. Рынком нужно управлять // Бизнес. 1994. № 5. С.46-49.

4. Сабельникова Л.Ю. Социальная помощь семье и детям // Известия. 2002. 5 сентября.

5. Френч Р.Д. Государство, общество и бизнес в условиях индустриальной демократии // Проблемы теории и практики управления.-1993. № 1.- С. 11-13.

Интернет-источники

1. Иванов А.А., Петров Б.Б. Как заработать на текстовых биржах. URL: <http://www.i-love-copywriting.ru/article/copywriting-21.pdf?p=122>. (Дата обращения 27.09.2015)

Приложения

В приложениях помещается материал вспомогательного характера: материал, содержащий информацию об истории бизнеса, услуги и т.п., описание противопоказаний для применения того или иного средства при оказании косметических услуг и т.д.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Текст курсовой работы должен отвечать следующим требованиям:

- чёткость структуры;
- ясность, логичность и последовательность изложения материала;
- точность приведенных сведений;

– систематизированность и стилистическая обработанность всего материала;

– описание технологических операций и процессов в соответствии с принятой научной или технической терминологией.

При выполнении курсовой работы на компьютере следует использовать шрифт Times New Roman Cyr, межстрочный интервал – 1,5, размер кегля - 14, выравнивание – по ширине, абзацный отступ – 1,25. Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - 25 мм, правое - 10 мм, нижнее - 10 мм и верхнее - 25 мм.

Общий объем курсовой работы – 25 - 30 стр. (с приложениями). Для заголовков должны использоваться стили различных уровней, которые можно установить (формат/стиль/изменить) (таблица 3).

Таблица 3

Стили для заголовков в курсовой работе

Название стиля	Параметры
Заголовок 1 для заголовков разделов: Введение, Глава, Заключение, Список использованных источников, Приложения.	Шрифт Arial, 18 pt, жирный, выравнивание по центру
Заголовок 2 для заголовков параграфов	Шрифт Arial, 14 pt, жирный, выравнивание по центру
Основной текст	Шрифт Times New Roman, 14 pt, выравнивание по ширине
Сноска, примечание	Шрифт Times New Roman, 11 pt,

Нумерация глав и параграфов выполняется арабскими цифрами с точкой после цифры. После названия главы точка не ставится. Между заголовком и текстом ставится пробел. Разделы Введение, Заключение, Список использованных источников и Приложения не нумеруются.

7. РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

Рецензия на курсовую работу является важнейшим документом, определяющим полноту и качество представленных материалов. Рецензентом выступает преподаватель.

В рецензии должны быть отражены:

- актуальность и соответствие содержания курсовой работы бакалавра заданию;
- элементы новизны и оригинальности решений, практическая и научная ценность работы;
- полнота освещения разделов курсовой работы,
- дополнительные замечания рецензента;
- общий вывод рецензента;

- сведения о рецензенте.

Обучающемуся предоставляется возможность ознакомления с рецензией до защиты курсовой работы бакалавра для подготовки ответов на приведенные в ней замечания.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Завершенную курсовую работу студент предоставляет для проверки научному руководителю согласно графику, приведенному в задании. Принятие решения о допуске обучающегося к защите курсовой работы осуществляется его руководителем. Допуск подтверждается подписью руководителя с указанием даты допуска. Дату защиты курсовой работы определяет руководитель. Для защиты курсовых работ создается комиссия в составе не менее трех человек, включая руководителя.

Защита курсовых работ носит публичный характер и включает доклад обучающегося о проделанной работе и его обсуждение. В докладе должны быть освещены цель и задачи работы, раскрыта сущность сервисного предложения, отмечены перспективы работы над данной темой и пути внедрения (применения) результатов работы в практической деятельности, а также место полученных в результате выполнения курсовой работы знаний, умений, навыков, компетенций в будущей профессиональной деятельности и представлена мультимедийная презентация.

Порядок обсуждения курсовой работы на защите при комиссии предусматривает ответы обучающегося на вопросы, выступление руководителя, дискуссию по отдельным аспектам доклада студента. Решение об оценке курсовой работы принимается членами комиссии и руководителем по результатам анализа представленной курсовой работы, доклада, презентации с учетом ритмичности работы студента и своевременности сдачи курсовой работы.

Курсовые работы могут быть не допущены к защите при ненадлежащем выполнении разделов задания, а также грубых нарушениях правил оформления работы.

**ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ
ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФБГОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет»
Факультет туризма и сервиса
Кафедра социально-культурных технологий

**Курсовая работа
по дисциплине «Сервисная деятельность»**

**Мое предложение на рынке услуг.
Разработка комплекса дополнительных
спа-услуг для отеля «Атлаза Сити Резиденс»**

Разработал обучающийся группы ФТиС -21

_____ Горшков А.П.

Руководитель проекта _____ Л.В. Лисицына

Заведующий кафедрой _____ С.Ф. Масленникова

Екатеринбург

2016

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАДАНИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
лесотехнический университет»**

Факультет _____
Кафедра _____
Направление _____
Дисциплина _____

**ЗАДАНИЕ
НА КУРСОВУЮ РАБОТУ / КУРСОВОЙ ПРОЕКТ БАКАЛАВРА**

_____ (фамилия, имя, отчество)

1. Тема работы _____

_____ утверждена приказом ректора № _____ от «__» _____ 20__ г.

2. Срок сдачи выпускником законченной работы

3. Исходные данные _____

4. Перечень основных вопросов, подлежащих исследованию, объём и содержание Пояснительной записки

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей) _____

6. График выполнения курсовой работы

№ п/п	Наименование этапов работы	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Консультация		
2	Изучение специальной литературы, сбор материала		
3	Оформление результатов работы		
4	Подготовка иллюстративного материала и доклада		
5			
6			
7	Защита		

7. Дата выдачи задания «__» _____ 20__ г.

Руководитель курсовой работы бакалавра

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Задание принял к исполнению

(подпись)

(фамилия, инициалы)

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и задачи выполнения курсовой работы	3
1. Требования к знаниям, умениям, навыкам, компетенциям, которыми должен владеть обучающийся	3
2. Примерные темы курсовой работы	6
3. Учебно-методическое обеспечение	6
4. Перечень информационно-коммуникативных технологий и программного обеспечения, используемых при выполнении курсовой работы	8
5. Структура курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность»	8
6. Требования к оформлению курсовой работы	10
7. Рецензирование курсовой работы бакалавра	11
8. Порядок предоставления и защиты курсовой работы	12
Приложение 1. Образец оформления титульного листа курсовой работы	13
Приложение 2. Образец оформления задания на курсовую работу	14