

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии
УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16.02 Сервисная деятельность
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2021)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование целостного представления о теории и практике сервисной деятельности, направленной на удовлетворение разнообразных потребностей человека в социальнокультурной сфере, а также подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с историей становления и развития сервисной деятельности.
- формирование навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
 - выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
 - овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
 - формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
 - знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, сервисного, ресторанного обслуживания;
 - ознакомление со стандартами сервисного обслуживания;
 - формирование умения разработки новых услуг в сфере сервиса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» изучается в 3 семестре и является предшествующей для следующих дисциплин : «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» и др. Дисциплина формирует базовые знания в сфере сервисной деятельности.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские)	34	34

(ПЗ, СЗ)		
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	57
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-1	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Знать: базовые составляющие задач. Способы нахождения информации. Уметь: анализировать задачи, выделяя их базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Владеть: способностью находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи
УК-1	УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: возможные варианты решения задач Уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи Владеть: способностью оценивать достоинства и недостатки поставленных задач
УК-1	УК-1.3. Грамотно,	Знать: теоретическую

	логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки	информацию по предложенным фактам Уметь: грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки Владеть: способностью формировать собственные суждения и оценки
УК-1	УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Знать: : факты сферы сервиса Уметь: отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности Владеть: методикой отличия фактов от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
УК-1	УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Знать: возможные решений сервисных задач Уметь: определять и оценивать последствия возможных решений задачи Владеть: технологией решения сервисных задач
ПК-2	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности и теорию организации обслуживания, основы сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека, отечественный опыт сервисной деятельности, основы клиентоориентированных технологии в сервисной

		<p>деятельности.</p> <p>Уметь: систематизировать научнотехническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности, учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, анализировать инфраструктуру обслуживания с учётом поведения человека, применять на практике знания об организации технологий обслуживания в деятельности специалиста сервиса, применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: способами организации процесса обслуживания при совершении заказа на предприятиях сервиса, методами определения видов сервисной деятельности в соответствии с запросами и потребностями потребителя, приемами внедрения традиционных форм и способов сервиса на предприятиях сервиса, технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности.</p>
ПК-2	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: принципы классификации услуги их характеристики, возможности предприятий, оказывающих услуги населению, особенности взаимоотношений специалистов по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности, зарубежный опыт сервисной деятельности, методы

		<p>бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, особенности системы клиентских отношений.</p> <p>Уметь: решать основные проблемы психологической составляющей сервиса на предприятиях, диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с историческими традициями, осуществлять консультирование клиента, разрабатывать системы клиентских отношений.</p> <p>Владеть: приемами выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности, технологиями определения типологии потребителей и построении подходов к ним в процессе сервисной деятельности, приемами консультирования клиента при работе с ним в контактной зоне, технологией разработки системы клиентских отношений.</p>
ПК-2	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Знать: формы и способы оказания услуг, современные стандарты качества сервисного обслуживания, специфику деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека, основные нормы и правила взаимодействия с клиентом в контактной зоне, основные системы клиентских отношений.</p> <p>Уметь: проектировать программу обслуживания клиентов, сегментировать потребительский</p>

		<p>рынок сервисных услуг, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений.</p> <p>Владеть: приемами внедрения инновационных форм и способов сервисной деятельности на предприятиях, методами диверсификации сервисной деятельности, способами организации и экспертизы контактной зоны предприятия сервиса, технологией совершенствования системы клиентских отношений.</p>
--	--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Предпосылки развития сервисной деятельности.	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности.	13	2	4	0	7
	1.2	Теория услуг.	Основы теории услуг.	15	3	5	0	7
2	2.1	Сервисные процессы.	Сервисные процессы: сущность и структура.	13	2	4	0	7
	2.2	Сервисные технологии.	Сервисные технологии: сущность и структура.	13	2	4	0	7
3	3.1	Правовое регулирование сервисной деятельности.	Основы правового регулирования сервисной деятельности.	13	2	4	0	7

	3.2	Особенности обслуживания	Особенности обслуживания различных категорий потребителей.	13	2	4	0	7
4	4.1	Психология сервиса.	Психологические основы сервиса.	13	2	4	0	7
	4.2	Инновационный сервис.	Инновационный сервис: сущность и структура.	15	2	5	0	8
Итого				108	17	34	0	57

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2
	1.2	Основы теории услуг.	Основы теории услуг. Принципы классификации услуг и их характеристики. Теория организации обслуживания.	3
2	2.1	Сервисные процессы: сущность и структура.	Качество и безопасность услуг. Жизненный цикл услуг.	2
	2.2	Сервисные технологии: сущность и структура.	Сервис и сервисные технологии. Разработка и создание новых услуг.	2
3	3.1	Основы правового регулирования сервисной деятельности.	Государственное регулирование сервисной деятельности. Общероссийские стандарты качества.	2
	3.2	Особенности обслуживания различных категорий	Категории потребителей и особенности их обслуживания. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	2

		потребителей.		
4	4.1	Психологические основы сервиса.	Культура сервиса. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности».	2
	4.2	Инновационный сервис: сущность и структура	Информационный сервис и Интернет-экономика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности.	История развития сервисной деятельности в России. Методологические основы сервисной деятельности.	4
	1.2	Основы теории услуг.	Особенности функционирования отдельных групп услуг. Разработка и реализация технологии процесса сервиса.	5
2	2.1	Сервисные процессы: сущность и структура.	Предприятия сферы услуг. Трудовой коллектив. Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Чита.	4
	2.2	Сервисные технологии: сущность и структура.	Проектирование новой услуги в сфере сервиса. Технологии услуг социально-культурной сферы.	4
3	3.1	Основы правового регулирования сервисной деятельности.	Анализ стандартов сервиса. Качество обслуживания и производительность.	4
	3.2	Особенности обслуживания различных категорий потребителей.	Формирование клиентурных отношений. Организация и экспертиза контактной зоны предприятия сервиса.	4
4	4.2	Инновационный сервис:	Разработка инноваций в сервисной деятельности. Подготовка кадров для	5

		сущность и структура.	сервисной деятельности.	
--	--	-----------------------	-------------------------	--

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности в мире. Закономерности становления и совершенствования сервисной деятельности в России XIV-XX. вв. Характеристика организаторов сервисной деятельности Структура сервисной деятельности.	Аннотирование литературы. Подготовка к собеседованию. Подготовка к тестированию.	7
	1.2	Культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности в мире. Закономерности становления и совершенствования сервисной деятельности в России XIV-XX. вв. Характеристика организаторов сервисной деятельности. Структура сервисной деятельности.	Аннотирование литературы. Подготовка к собеседованию. Подготовка к тестированию.	7
2	2.1	Целенаправленность современного сервиса и сервисной деятельности. Роль малого бизнеса в	Подготовка электронных презентаций. Подготовка к тестированию.	7

		развитии сервисной деятельности. Основные методы в организации сервисной деятельности.		
	2.2	Целенаправленность современного сервиса и сервисной деятельности. Роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности. Основные методы в организации сервисной деятельности.	Подготовка электронных презентаций. Подготовка к тестированию.	7
3	3.1	Сущность правовых отношений, пути и формы их формирования. Влияние сервисной деятельности на социальную активность людей.	Анализ нормативных документов сферы сервиса. Подготовка к тестированию. Выполнение электронной презентации.	7
	3.2	Сущность правовых отношений, пути и формы их формирования. Влияние сервисной деятельности на социальную активность людей.	Анализ нормативных документов сферы сервиса. Подготовка к тестированию. Выполнение электронной презентации.	7
4	4.1	Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности российского общества. Инновационная стратегия в системе обмена.	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	7
	4.2	Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности российского общества. Инновационная стратегия в системе обмена.	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	8

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов высших проф. учеб. заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм". - Москва : Альфа : ИНФРА-М, 2011. 207 с. 2. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с. — Режим доступа: 11 <http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C> 2. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976514157-SCN0000/000.html> 3. Никитина О.А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для СПО / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 139 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3495ADD1-8628-47D1-B274-D83C990A1E41>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Введение в специальность: история сервиса: учеб. пособие/ Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с. 2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ Велединский Валерий Георгиевич. Москва: Кнорус, 2010. 176 с. 3. Устюжина А.Ю. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
----------	--------

Электронно-библиотечная система «Юрайт»	система	https://www.biblio-online.ru/
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	система	http://www.studentlibrary.ru/
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	портал	http://ecsocman.hse.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АBBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) MOODLE

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного

освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемноориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации

13

различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются

преподавателем):

- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
 - уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
 - уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
 - владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
 - уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
 - при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
 - оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
 - при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
 - владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).
- Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебнопознавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение

актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:
Алена Юрьевна Устюжина

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.