

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.19 Сервисная деятельность

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс

2

Семестр

3, 4

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	252 / 7	часов/зачетных единиц
Лекции	34	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	68	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	102	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	114	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	4	семестр
Зачет	3	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	Н.М. Охотина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

	(наименование кафедры)	
09.02.2023	протокол №	5
(дата)		

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

	СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
		(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	знания: теоретические основы управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса, их цели и задачи умения: анализ и определение целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса навыки: владение навыками управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса, определение их целей и задач
2. ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	знания: теоретические основы поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области умения: анализ поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области навыки: владение навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области
3. ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	знания: требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ умения: анализ соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ навыки: владение навыками соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
4. ПК-2 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в	ПК-2.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	знания: теоретические знания и практические приемы управления проектами умения: анализ и определение практических приемов управления проектами в сфере сервиса навыки: владение навыками и практическими приемами управления проектами в сфере сервиса

сфере сервиса	ПК-2.2 Применяет методы управления проектами	знания: Знает методы управления проектами умения: Умеет применять методы управления проектами навыки: Владеет методом управления проектами
---------------	--	---

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-2), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-6), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-7)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Менеджмент в индустрии гостеприимства (ОПК-2), Экономика и предпринимательство в индустрии гостеприимства (ПК-2), Маркетинг в индустрии гостеприимства (ПК-2), Реклама в индустрии гостеприимства (ПК-2); практиках: Преддипломная практика (ОПК-2), Преддипломная практика (ОПК-6), Преддипломная практика (ОПК-7), Преддипломная практика (ПК-2); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-2), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-6), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-6), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-7), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-7), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Введение в дисциплину "Сервисная деятельность".	108	ОПК-2, ОПК-6, ОПК-7, ПК-2
Лекция. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность».	4	
Лекция. Модели человека и его потребностей в истории философии.	4	
Лекция. Классификация потребностей в философском аспекте.	2	

Лекция. Классификация потребностей в экономическом аспекте.	4
Лекция. Факторы внешнего влияния на потребителей.	2
Лекция. Факторы внутреннего влияния на потребителей	2
Практическое занятие. Модели человека и его потребностей в истории философии	4
Практическое занятие. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX века	4
Практическое занятие. Природа и сущность потребностей человека	2
Практическое занятие. Психология потребителя	4
Практическое занятие. Покупательское поведение и покупательские риски в индустрии сервиса	4
Практическое занятие. Процесс принятия решения о покупке	4
Практическое занятие. Психогеометрия форм личности	2
Практическое занятие. Туристический сервис и его формы	4
Практическое занятие. Гостиничный сервис и его особенности.	4
Практическое занятие. Ресторанный сервис и его особенности.	4
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	54
Иная контактная работа:	0

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Теория и практика сервисной деятельности	108	ОПК-2, ОПК-6, ОПК-7, ПК-2
Лекция. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	2	
Лекция. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	
Лекция. Понятие «контактной зоны» как сфера реализации сервисной деятельности	2	
Лекция. Классификация услуг и сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Взаимоотношение специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления СД	4	
Лекция. Разновидность услуг и их свойства	2	
Лекция. Теоретические основы организации обслуживания	2	
Лекция. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	2	
Практическое занятие. История развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе.	4	
Практическое занятие. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	4	
Практическое занятие. Психологические, эстетические и	4	

этические аспекты обслуживания		
Практическое занятие. Предприятия в индустрии гостеприимства, оказывающих услуги населению	4	
Практическое занятие. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг	4	
Практическое занятие. Организации обслуживания в индустрии гостеприимства	4	
Практическое занятие. Особенности обслуживания людей с ОВЗ и VIP клиентов	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	60	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Сервисная деятельность рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине Сервисная деятельность, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Сервисная деятельность.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Сервисная деятельность, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Сервисная деятельность, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины (модуля) включает выполнение подготовку реферата, написание эссе и т.д.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины Сервисная деятельность.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине Сервисная деятельность является зачет и экзамен.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Карнаухова, Вера Константиновна. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов специальностей "Соц.-культур. сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Краковского. Москва: МарТ, 2006. - 254 с. ISBN 5-241-00652-4. Экземпляры: всего 15.	15
2.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : конспект лекций / Н. М. Охотина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 92 с. Экземпляры: всего 77.	77
3.	Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения)] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под ред. Ж. А. Романовича. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К, 2008. - 282 с. ISBN 5-91131-489-7. Экземпляры: всего 25.	25
4.	Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения)] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с. ISBN 978-5-91131-756-0. Экземпляры: всего 19.	19
5.	Лойко, Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальностям и направлениям укрупнен. группы направления "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. Москва: Academia, 2008. - 303, [1] с. ISBN 978-5-7695-4451-4. Экземпляры: всего 30.	30
6.	Бурнашев, Константин Эдуардович. Человек и его потребности [Текст] : [учеб. пособие по специальности 100103 "Социально- культур. сервис и туризм"] / К. Э. Бурнашев, В. П. Шалаев; М-во образования и науки РФ, ГОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2010. - 228 с. ISBN 978-5-8158-0800-3. Экземпляры: всего 68.	68 / https://portal.volgatech.net/books/Burnashev_SHalaev_CHelovek_i_ego_potrebnosti.pdf

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом	отлично

	обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения	
--	--	--

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе

1. Сервисная деятельность- это:

- а) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг;
- б) вид деятельности, направленный на создание материальных ценностей;
- в) вид человеческой деятельности, который направлен на осуществление коммуникации между отдельными людьми.

2. Сервисология - это:

- а) наука о психологии человека;
- б) наука о коммуникации человека;
- в) наука о сервисной деятельности.

3. Услуга – это:

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека;
- б) особая потребительная стоимость, которую доставляет труд не в виде вещи, а в виде деятельности;
- в) изменение товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы предварительного согласия первой.

4. Полезный эффект от услуги – это:

а) создание по заказу нового изделия;

б) совокупность всех характеристик услуги;

в) совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.

5. Потребителем услуги не является:

а) гражданин, получающий, заказывающий услуги для личных нужд;

б) гражданин, имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд;

в) гражданин, имеющий намерение получить или заказать товар для личных нужд.

6. Исполнителем услуги не является:

а) предприятие или организация, оказывающие услугу потребителю;

б) предприятие, организация или предприниматель, предоставляющие потребителю товар в вещественной форме;

в) предприниматель, оказывающий услугу потребителю.

7. Результатом услуги не является:

а) восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара; создание по заказу нового изделия;

б) перемещение, создание условий потребления;

в) обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности;

г) предоставление потребителю товара в вещественной форме.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Культура общения работника сервиса с потребителем
2. Проблема разработки критериев классификации услуг и сервисной деятельности
3. Составьте алгоритм принятия потребительского решения о покупке

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

3 сем.

4. Характеристика сферы услуг как быстро развивающейся и перспективной отрасли.
5. Индустрия туризма как сфера услуг.
6. Характеристика и классификация услуг.

7. История возникновения и становления гостиничного дела в России.
8. Организация коммерческой деятельности и обслуживания потребителей на предприятии общественного питания.
9. Культура обслуживания в общественном питании (гостиничном сервисе).
10. Особенности обслуживания иностранных гостей.
11. Зависимость сервисной деятельности от этнических и национальных факторов.
12. Психологическая культура сервиса.
13. Этическая культура сервиса.
14. Культура общения работника сферы услуг с потребителем.
15. Ресторанный бизнес в России.
16. Качество сервисных услуг.
17. Особенности и характеристика предпринимательства сферы услуг.
18. Эффективность работы предприятия сервиса.
19. Подбор персонала в сфере сервисных услуг.

4 сем.

20. Предмет, сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики.
21. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности.
22. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
23. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.
24. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
25. Предприятие сферы услуг. Понятие и характеристика предприятия общественного питания.
26. Характеристика общественного питания как рынка непродовольственной сферы. Современное состояние и тенденции развития отрасли.
27. Требования к работнику сервиса. Требования к обслуживающему персоналу (ГОСТ 50535-96). Профессиональная подготовка работников сервиса для общественного питания.
28. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон о защите прав потребителя. (Правила оказания услуг общественного питания; Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»; Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и др.)
29. Организация туристической деятельности. Туристические услуги. Общие требования.
30. Индустрия гостеприимства. Эволюция индустрии гостеприимства.
31. Характеристика услуг, основные свойства.
32. Классификация услуг.
33. Услуги общественного питания.

34. Гостинично-ресторанный бизнес. Классификация и характеристика ресторанов.
35. Индустрия гостеприимства. Развитие и становление гостиничного дела в России.
36. Развитие гостиничного хозяйства на современном этапе. Типы современных гостиниц.
37. Современные тенденции развития индустрии питания. Предприятия общественного питания, характеристика, типы.
38. Психологические компоненты работника контактной зоны.
39. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
40. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
41. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
42. Сервисная деятельность в структуре хозяйственных отношений.
43. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.
44. Процесс обслуживания посетителей. Методы и формы обслуживания.
45. Теория организации обслуживания. Нормативные документы по обслуживанию населения.
46. Понятие и характеристика «контактной зоны». Взаимоотношения специалиста по сервису и гостя.
47. Виды сервисной деятельности. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
48. Этическая культура сервиса. Культура общения работника сервиса с гостями.
49. Этическая культура сервиса. Этикет работника «контактной зоны».
50. Организационно-техническая культура сервиса. Совершенствование процесса оказания услуг.
51. Психологическая культура сервиса. Психология процесса обслуживания.
52. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
53. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса.
54. Государственно- правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
55. Особенности VIP-обслуживания.
56. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями.
57. Новые виды и направления сферы услуг в российском обществе.

