



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета бизнес-коммуникаций и
информатики

М.Г. Синчурина

«19» марта 2025 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

Б1.О.11 Сервисная деятельность

(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая
деятельность в сфере персональных
услуг и гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий *))*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «19» марта 2025 г.

Протокол № 8 от «12» марта 2025 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

зав. кафедры

Н.А. Антонова

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	8
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	12
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	12
а) основная литература	12
б) дополнительная литература	12
в) периодическая литература	12
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	13
6.2. Программное обеспечение	15
6.3. Технические и электронные средства	15
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	16
8.1. Оценочные средства текущего контроля	16
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	19

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Продemonстрировать студентам феномен безопасности как условия, в которых находится объект, когда действие внешних и внутренних факторов не влечёт действий, считающихся отрицательными по отношению к данному объекту в соответствии с существующими на данном этапе потребностями, знаниями и представлениями. Освоение обучающимися теоретических знаний о человеке и его потребностях, основных законов и положений сервисной деятельности и ее роли в безопасном процессе удовлетворения потребностей.

Задачи:

- познакомить с институтом сервиса как средой, обеспечивающей комфортную жизнедеятельность, отвечающей за повышение качества жизни людей;
- проанализировать специфику услуги с точки зрения допустимости и возможности появления различных рисков в процессе ее предоставления;
- сформировать умения построения дерева рисков в сервисной деятельности;
- сформировать навыки проектирования и организации системы мероприятий, направленных на обеспечение безопасности объектов и субъектов сервисной деятельности.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере безопасного сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере сервиса.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Безопасность жизнедеятельности;
- Теория повседневности.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Ознакомительная;
- Управление качеством в сфере услуг;
- Нормативно-правовое регулирование отрасли;
- Организация гостинично-ресторанного сервиса;
- Управление организацией в фитнес-индустрии;
- Современные технологии в сервисе.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
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 безопасность обслуживания потребителей услуг
	ОПК-7.2	Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе 9 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 91 час самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации		
<i>Сущность и содержание сервисной деятельности</i>			1	1	0	30	
1	Основные понятия сервисной деятельности: сервис, услуга, обслуживание.	2	1	0	0	10	
2	Специфика, классификации и виды услуг.	2	0	1	0	10	
3	Роль сферы услуг в экономике	2	0	0	0	10	
<i>Обслуживание потребителей на предприятиях сервиса</i>			1	2	0	20	

4	Контактная зона: понятие, требования, факторы	2	1	1	0	10	
5	Природа и источники конфликтов в контактной зоне	2	0	1	0	10	
Безопасность обслуживания как гарант качества сервисной деятельности.			2	1	0	41	
6	Основы качества услуг и обслуживания	2	1	0	0	10	
7	Безопасность обслуживания, сервис безопасности	2	1	1	0	10	
8	Документационное обеспечение безопасности обслуживания	2	0	0	0	21	
Итого за 2 семестр			4	4	0	91	Экз (9)
Итого часов			4	4	0	91	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени , час. (из них с при- мене- нием ДОТ)		
2	Основные понятия сервисной деятельности: сервис, услуга, обслуживание.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, подготовка доклада, подготовка эссе	В течение семестра	10 (10)	Тест, Эссе	ЭОС "FOrlabs"
2	Специфика, классификации и виды услуг.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, подготовка доклада	В течение семестра	10 (10)	Тест, Пз	ЭОС "FOrlabs"

2	Роль сферы услуг в экономике	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций	В течение семестра	10 (10)	Тест, Пз, Эссе	ЭОС "FOrlabs "
2	Контактная зона: понятие, требования, факторы	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария Для формирования умений: решение задач	В течение семестра	10 (10)	Тест, Пз	ЭОС "FOrlabs "
2	Природа и источники конфликтов в контактной зоне	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария Для формирования умений: решение задач	В течение семестра	10 (10)	Тест, Пз, Эссе	ЭОС "FOrlabs "
2	Основы качества услуг и обслуживания	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, составление глоссария, подготовка доклада	В течение семестра	10 (10)	Тест, Пз	ЭОС "FOrlabs "
2	Безопасность обслуживания, сервис безопасности	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Для формирования умений: решение задач, подготовка проекта или творческой работы	В течение семестра	10 (10)	Тест, Д	ЭОС "FOrlabs "
2	Документационное обеспечение безопасности обслуживания	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, ответы на контрольные вопросы, подготовка реферата Подготовка к экзамену	В течение семестра	21 (21)	Тест, Реф	ЭОС "FOrlabs "

Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)	91		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)	91		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)	91		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	3
Наименование основных разделов (модулей)	Сущность и содержание сервисной деятельности Обслуживание потребителей на предприятиях сервиса Безопасность обслуживания как гарант качества сервисной деятельности.
Формы текущего контроля	Тест, эссе, доклад/презентация, практическое задание, решение задач, контрольная работа, реферат, устный опрос
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	Параметры классификации. Отличия услуги от товара	1 (0)	Тест, Пз	ОПК-7.1
2	4	Решение кейсов по теме	1 (0)	Тест, РЗ	ОПК-7.1, ОПК-7.2
3	5	Решение ситуационных задач по теме	1 (0)	Тест, РЗ	ОПК-7.2
4	7	Решение кейсов по теме "Безопасность обслуживания на сервисном предприятии"	1 (0)	Тест, РЗ	ОПК-7.1, ОПК-7.2

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Основные понятия сервисной деятельности: сервис, услуга, обслуживание.	Понятия "Сервис", "Услуга", "Обслуживание"	ОПК-7	ОПК-7.1
2	Специфика, классификации и виды услуг.	Классификация услуг салонов красоты и общественного питания	ОПК-7	ОПК-7.2
3	Роль сферы услуг в экономике	Сфера услуг: занятость и ВВП. Сервисизация	ОПК-7	ОПК-7.1
4	Контактная зона: понятие, требования, факторы	Контактная зона. Виды контактных зон. Роль контактной зоны в сервисной деятельности.	ОПК-7	ОПК-7.1 ОПК-7.2
5	Природа и источники конфликтов в контактной зоне	Жалобы и конфликты в сфере услуг. Жалоба - это подарок	ОПК-7	ОПК-7.1
6	Основы качества услуг и обслуживания	Типология Кедотта-Торжена	ОПК-7	ОПК-7.1 ОПК-7.2
7	Безопасность обслуживания, сервис безопасности	Стандарт обслуживания	ОПК-7	ОПК-7.1 ОПК-7.2
8	Документационное обеспечение безопасности обслуживания	Нормативы безопасности	ОПК-7	ОПК-7.1 ОПК-7.2

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-

исследовательской деятельностью;

- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;

- развитие навыков самоорганизации;

- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса,

умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочесть работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания

библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титовый слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований

информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Малышина, Наталия Анатольевна. Сервисология: потребности человека [Текст] : учеб. пособие / Н. А. Малышина, Н. И. Ермакова. - М. : Дашков и К', 2017. - 143 с. : ил. ; 21 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 140-143. - ISBN 978-5-394-02854-0 : 350.00 р.

2. Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. для студ. вузов, обуч. по спец. "Сервис" / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; ред. Ж. А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2018. - 283 с. ; 21 см. - ISBN 978-5-394-01274-7 : 278.30 р.

3. Сервис: организация, управление, маркетинг [Текст] : учеб. для использ. в образоват. процессе образоват. орг., реализующ. программы высш. образования по направл. подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинич. дело", "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / Е. Н. Волк [и др.]. - М. : Дашков и К', 2019. - 248 с. : ил., цв. ил., табл. ; 22 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Авт. указаны на обороте тит. л. - Библиогр.: с. 247-248. - ISBN 978-5-394-03140-3 : 435.60 р.

4. Свириденко, Юрий Павлович. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Текст] : учеб. пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - СПб. : Лань, 2021. - 189 с. ; 21 см. - (Учебники для вузов. Специальная литература) (Бакалавриат и магистратура). - ISBN 978-5-8114-2780-2 : 1016.40 р.

б) дополнительная литература

1. Босак, Виктор Николаевич. Безопасность жизнедеятельности человека [Текст] : учебник для студ. учреждений высш. образования по спец. профилей "Педагогика", "Искусство и дизайн", "Гуманит. науки", "Коммуникации. Право. Экономика. Управление. Экономика и организация пр-ва" / В. Н. Босак. - Старый Оскол : ТНТ, 2022. - 355 с. : ил., табл. ; 21 см. - Библиогр.: с. 351-355. - ISBN 978-5-94178-762-3 : 1089.00 р.

2. История сервиса [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направл. подготовки 43.03.01 "Сервис", 46.03.01 "История" / В. Э. Багдасарян [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2019. - 336 с. ; 22 см. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Авт. указаны на обороте тит. л. - Библиогр.: с. 332-334. - ISBN 978-5-16-012845-0 : 1360.00 р.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Нет.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем». Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177 BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)
--	---	---

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcddsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	--

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	LibreOffice: v7 LGPLv3	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
2	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html	Условия правообладателя	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждаются в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации учения.

Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарско-зачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Контактная зона: понятие, требования, факторы	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	1
2	Природа и источники конфликтов в контактной зоне	Практическое занятие	Решение ситуационных задач, обсуждение	1
3	Безопасность обслуживания на сервисном предприятии .	Практическое занятие	Решение ситуационных задач, обсуждение	1
4	Стандарты обслуживания	Практическое занятие	Обсуждение представленных работ	1

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
-------	--------------	-------------------------------	--

1	Тест	Основные понятия сервисной деятельности: сервис, услуга, обслуживание.. Специфика, классификации и виды услуг.. Роль сферы услуг в экономике. Контактная зона: понятие, требования, факторы. Природа и источники конфликтов в контактной зоне. Основы качества услуг и обслуживания. Безопасность обслуживания, сервис безопасности. Документационное обеспечение безопасности обслуживания.	ОПК-7.1, ОПК-7.2
2	Эссе	Основные понятия сервисной деятельности: сервис, услуга, обслуживание.. Роль сферы услуг в экономике. Природа и источники конфликтов в контактной зоне.	ОПК-7.1
3	Доклад/презентация	Основные понятия сервисной деятельности: сервис, услуга, обслуживание.. Роль сферы услуг в экономике. Безопасность обслуживания, сервис безопасности.	ОПК-7.1, ОПК-7.2
4	Практическое задание	Специфика, классификации и виды услуг.. Роль сферы услуг в экономике. Контактная зона: понятие, требования, факторы. Природа и источники конфликтов в контактной зоне. Основы качества услуг и обслуживания.	ОПК-7.1, ОПК-7.2
5	Решение задач	Контактная зона: понятие, требования, факторы. Природа и источники конфликтов в контактной зоне. Безопасность обслуживания, сервис безопасности.	ОПК-7.1, ОПК-7.2
6	Контрольная работа	Основы качества услуг и обслуживания.	ОПК-7.1, ОПК-7.2

7	Реферат	Документационное обеспечение безопасности обслуживания.	ОПК-7.1, ОПК-7.2
8	Устный опрос	Документационное обеспечение безопасности обслуживания.	ОПК-7.2

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Основной параметр качества услуги:

- a. экономичность услуги;
- b. информационная составляющая услуги.
- c. доступность услуги;
- d. безопасность услуги;

2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Область человеческих взаимоотношений, где формируются и совершенствуются специфические технологии по удовлетворению человеческих потребностей - это

- a. Сфера обслуживания
- b. Сервисная деятельность
- c. Обслуживание
- d. Сервис

3. Задание открытой формы. Введите ответ.

Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя - это

4. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

К особенностям услуг относятся:

- a. сохраняемость
- b. неотделимость от исполнителя
- c. материальность
- d. невозможность хранения
- e. постоянство результата
- f. непостоянство качества
- g. неосязаемость

5. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Определите, какие компоненты сервиса на предприятии описывает клиент в отзыве – «Удивило отсутствие навязываний услуг», «Кабинет небольшой, чистый, интерьер не обременен лишними деталями»

- a. эстетический
- b. психологический
- c. организационно-технический
- d. этический

6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Контактная зона - это

- a. место, где потребитель услуг может оставить свои контактные данные
- b. место предоставления услуг, где находятся контакты предприятия услуг
- c. место отдыха исполнителя услуг
- d. место предоставления услуг, где исполнитель услуг взаимодействует с потребителем услуг

7. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Что можно отнести к типу услуг, который характеризуется высокой степенью нематериальности результата услуги и высокой степенью вовлечения внешнего фактора?

- a. создание справочной базы данных
- b. завтрак по типу шведского стола
- c. консультацию психолога
- d. услуги по дизайну интерьеров

8. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Деятельность государственных и частных организаций, а также отдельных специалистов, направленная на удовлетворение потребностей социальных объектов в безопасности - это

- a. сервис безопасности
- b. безопасность услуг
- c. безопасность
- d. услуги безопасности

9. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Социальный риск - это

- a. неудовлетворенность результатами обслуживания
- b. потеря денег, непредвиденные расходы
- c. мысли и реакции окружающих
- d. потеря времени, последствия задержек сроков

10. *Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.*

К комплаенс-рискам (compliance risks) относятся материальные и нематериальные потери из-за

- a. несоблюдения законодательства и в результате применения санкций и иных мер воздействия со стороны надзорных органов
- b. потери репутации из-за неэтичных поступков сотрудников
- c. проблем во взаимодействии с поставщиками
- d. ошибок при организации кадровой работы и организации труда
- e. коррупционных схем
- f. игнорирования, нарушения сотрудниками внутренних документов организации, стандартов

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Сфера услуг. Что входит в понятие сферы услуг.
2. Понятия: сервис, услуга, обслуживание, сервисная деятельность.

3. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История сервисной деятельности.
4. Современный сервис: принципы, тенденции.
5. Свойства услуги. Отличия услуги от товара.
6. Классификации услуг. Типологии услуг.
7. Экономические секторы. Роль сферы услуг в экономике.
8. Жизненный цикл услуги. Особенности. Специфика.
9. Сервисизация - сущность и значение.
10. Контактная зона. Определение. Особенности и факторы контактной зоны.
11. Компоненты сервиса на предприятии сферы услуг.
12. Жалобы и конфликты в сфере услуг. Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций и обработке жалоб.
13. Качество услуги, показатели качества услуги, материальные показатели качества. «Качественная услуга» с позиции клиента.
14. Безопасность обслуживания в сервисной деятельности. Аспекты. Критерии обеспечения.
15. Воспринимаемые риски при покупке и использовании услуг.
16. Структура управления сферой услуг. Органы управления.
17. Стандарты и ГОСТы, регулирующие сферу услуг и безопасность оказания услуг.

Разработчики:


(подпись)

старший преподаватель
(занимаемая должность)

Е.В. Веселова
(инициалы, фамилия)


(подпись)

доцент
(занимаемая должность)

Н.А. Антонова
(инициалы, фамилия)


(подпись)

доцент
(занимаемая должность)

Н.С. Панкеева
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий
Протокол № 8 от «12» марта 2025 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.