Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:48
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

Кафедра разработчик Финансово-экономических дисциплин

Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**4**			**4**	**4**	**4**
Общее количество часов	144			144	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64			14	14	14
– Лекционные (Л)	32			8	8	8
– Практические (ПЗ)	32			6	6	6
– *В том числе в форме практической подготовки*	*32*			*6*	*6*	*6*
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	40			121	121	121
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(40)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……12
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……14
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……19
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии ……20
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……21
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……21

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Сервисная деятельность»** входит в **«обязательную»** часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ПК-4 Способен к диверсификации сервисной деятельности

Дескрипторы профессиональных компетенций:

ПК-4.1 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ПК-4.2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере сервиса

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения индикаторов компетенций:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия	**ПК-4.1 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов** **ПК-4.2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере сервиса**	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 ПК- 4.1 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса В/01.6 ИД-2 ПК- 4.2 Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 ПК- 4.1 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания В/01.6 ИД-4 ПК- 4.2 Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания В/03.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 ПК- 4.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале В/01.6 ИД-6 ПК- 4.2 Осуществлять

питания		координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 ПК- 4.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах В/01.6 ИД-8 ПК- 4.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 *Имеет навыки и (или) опыт:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 ПК- 4.1 Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) В/01.6 ИД-10 ПК- 4.2 Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 ПК- 4.1 Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) В/01.6 ИД-12 ПК- 4.2 Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) В/03.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки«43.03.01Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Введение в направление подготовки	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса
2	Психология бизнеса	Бизнес-планирование в сервисе
3	Социология и психология	
4	Микроэкономика	

5	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом	

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки**«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки**«43.03.01 Сервис», направленность (профиль)«Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Введение в сервисную деятельность	6	2	2	2	2	ИД-1 ПК- 4.1 ИД-2 ПК- 4.2
2	История развития сервисной деятельности	4		2	2	2	ИД-3 ПК- 4.1 ИД-4 ПК- 4.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	10	4	2	2	4	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2
4	Виды сервисной деятельности	12	4	4	4	4	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
5	Теория организации обслуживания	10	4	2	2	4	ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
6	Услуга: сущность, классификация	10	4	2	2	4	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	12	4	4	4	4	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов	8		4	4	4	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	12	4	4	4	4	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
10	Культура сервисного обслуживания	6	2	2	2	2	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
11	Тенденции развития информационного сервиса	4		2	2	2	ИД-7 ПК- 4.1

							ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	10	4	2	2	4	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**40**					
Итого		**144**	**32**	**32**	**32**	**40**	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*		*6*	*7*
1	Введение в сервисную деятельность	14	4			10	ИД-1 ПК- 4.1 ИД-2 ПК- 4.2
2	История развития сервисной деятельности	10				10	ИД-3 ПК- 4.1 ИД-4 ПК- 4.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12		2	2	10	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2
4	Виды сервисной деятельности	14	4			10	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
5	Теория организации обслуживания	12		2	2	10	ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
6	Услуга: сущность, классификация	10				10	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	12		2	2	10	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов	10				10	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2

9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	10				10	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
10	Культура сервисного обслуживания	10				10	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
11	Тенденции развития информационного сервиса	10				10	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	11				11	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**					
Итого		**144**	**8**	**6**	**6**	**121**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в сервисную деятельность

Цели и задачи изучения дисциплины «Сервисная деятельность». Междисциплинарный характер дисциплины. Основные термины и понятия. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные задачи системы сервиса. Функции сервиса**.** Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Тема 2. История сервисной деятельности

Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
Характеристика признаков сервиса индустриального общества. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Методологические основы сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».

Теоретические основания сервисной деятельности.

Тема 4. Виды сервисной деятельности

Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса.
Принципы современного сервиса. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

Тема 5. Теория организации обслуживания

Обслуживание: понятие, цель формы и методы. Обслуживание потребителей в стационарных условиях. Обслуживание с выездом на дом. Бесконтактное обслуживание. Самообслуживание.

Качество услуг сервисной деятельности. Полезные свойства услуги. Характеристики услуги, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности. Качество услуги с точки зрения потребителя. Понятие «относительное качество». Методика выявления относительного качества. Показатель качества услуги (обслуживания).

Тема 6. Услуга: сущность, классификация

Сущность понятия «услуга». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ). Единство рынка услуг и товарного рынка.

Услуги общественного питания, гостиничные услуги, Виды туристских услуг, сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений.

Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности

Общение участников сервисной деятельности. Сценарий обслуживания. Сущность понятия «контактная зона».

Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Рекомендации по ведению диалога. Рекомендации по внешнему виду сотрудника контактной зоны.

Тема 8. Сервис с учетом специфики клиентов

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

Регион, влияние региональных особенностей на деятельность и экономическую активность населения, особенности сервисной деятельности с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических факторов.

Тема 10. Культура сервисного обслуживания

Понятие «культура сервисного обслуживания». Профессиональные характеристики сотрудника сферы сервиса. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов. Этика обслуживания. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.

Тема 11. Тенденции развития информационного сервиса

Специфика развития информационного общества. Содержание понятий «информационный продукт», «индустрия коммерческого распространения информации». Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг.

Тема 12. Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя

Система государственного контроля качества предоставляемых услуг. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Правила оказания услуг общественного питания. Общественный контроль качества предоставляемых услуг.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, *В том числе в форме практической подготовки*
1	*2*

ПЗ 1	Введение в сервисную деятельность
ПЗ 2	История развития сервисной деятельности
ПЗ 3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
ПЗ 4-5	Виды сервисной деятельности
ПЗ 6	Теория организации обслуживания
ПЗ 7	Услуга: сущность, классификация
ПЗ 8-9	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности
ПЗ 10-11	Сервис с учетом специфики клиентов
ПЗ 12-13	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
ПЗ14	Культура сервисного обслуживания
ПЗ 15	Тенденции развития информационного сервиса
ПЗ 16	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	**Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия,** ***В том числе в форме практической подготовки***
1	***2***
ПЗ 1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
ПЗ 2	Теория организации обслуживания
ПЗ 3	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	**Тема занятия**	**Вид учебного занятия**	**Форма / Методы интерактивного обучения**	**% учебного времени**
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	100
2	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	ПЗ	Кейс-метод	100
3	Тема 4. Виды сервисной деятельности	Л	Проблемное обучение	100
4	Тема 5. Теория организации обслуживания	ПЗ	Кейс-метод	100
5	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	ПЗ	Кейс-метод	100
6	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	ПЗ	Кейс-метод	100
Итого %				**22,2%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	**Тема занятия**	**Вид учебного занятия**	**Форма / Методы интерактивного обучения**	**% учебного времени**
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	25
2	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	ПЗ	Кейс-метод	25

	человека			
3	Тема 4. Виды сервисной деятельности	Л	Проблемное обучение	25
4	Тема 5. Теория организации обслуживания	ПЗ	Кейс-метод	25
5	Тема 7. «Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	ПЗ	Кейс-метод	25
6	Тема 1. Введение в сервисную деятельность	Л	Проблемное обучение	**25**
Итого %				**25%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Введение в сервисную деятельность	*1-4*	1-6
2	История развития сервисной деятельности	5-10	1-6
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	11-12	1-6
4	Виды сервисной деятельности	13-14	1-6
5	Теория организации обслуживания	15	1-6
6	Услуга: сущность, классификация	16-25	1-6
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	26-27	1-6
8	Сервис с учетом специфики клиентов	28	1-6
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	29	1-6
10	Культура сервисного обслуживания	30-33	1-6
11	Тенденции развития информационного сервиса	34-36	1-6
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	37-38	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Междисциплинарный характер дисциплины «Сервисная деятельность».
2. Основные термины и понятия сервисной деятельности.
3. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
4. Основные задачи и функции системы сервиса.
5. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
6. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
7. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
8. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
9. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
10. Отличительные черты сферы услуг советского периода.
11. Методологические основы изучения сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
12. Теория потребительских ценностей Шета - Ньюмана - Гросса.
13. Виды сервисной деятельности.
14. Тенденции развития и принципы современного сервиса.
15. Многообразие методов обслуживания потребителей.
16. Качество услуг сервисной деятельности.

17. Качество услуги с точки зрения потребителя.
18. Понятие «относительное качество». Методика выявления относительного качества.
19. Показатели качества услуги (обслуживания).
20. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
21. Взаимообусловленность рынка услуг и товарного рынка.
22. Услуги общественного питания.
23. Гостиничные услуги.
24. Виды туристских услуг.
25. Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений.
26. Общение участников сервисной деятельности. Сценарий обслуживания.
27. Сущность понятия «контактная зона».
28. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
29. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
30. Культура сервисного обслуживания
31. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
32. Этика обслуживания. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности.
33. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.
34. Специфика развития информационного общества.
35. Сущностные характеристики информационной услуги.
36. Виды информационных услуг.
37. Система государственного контроля качества предоставляемых услуг.
38. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Введение в сервисную деятельность	ПО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК- 4.1 ИД-2 ПК- 4.2
2	История развития сервисной деятельности		УО	УО	ПРВ	ИД-3 ПК- 4.1 ИД-4 ПК- 4.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2
4	Виды сервисной деятельности	ПО	УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
5	Теория организации обслуживания	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
6	Услуга: сущность, классификация	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов		УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2
9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических,	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-

	демографических и природно-климатических особенностей обслуживания					10 ПК- 4.2
10	Культура сервисного обслуживания	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
11	Тенденции развития информационного сервиса		УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	*2*	*3*	*4*		*5*	*6*
1	Введение в сервисную деятельность	ПО			ПРВ	ИД-1 ПК- 4.1 ИД-2 ПК- 4.2
2	История развития сервисной деятельности				ПРВ	ИД-3 ПК- 4.1 ИД-4 ПК- 4.2
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		КМ	КМ	ПРВ	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2
4	Виды сервисной деятельности	ПО			ПРВ	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
5	Теория организации обслуживания		КМ	КМ	ПРВ	ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
6	Услуга: сущность, классификация				ПРВ	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
7	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности		КМ	КМ	ПРВ	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
8	Сервис с учетом специфики клиентов				ПРВ	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2

9	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания				ПРВ	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2
10	Культура сервисного обслуживания				ПРВ	ИД-5 ПК- 4.1 ИД-6 ПК- 4.2 ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2
11	Тенденции развития информационного сервиса				ПРВ	ИД-7 ПК- 4.1 ИД-8 ПК- 4.2 ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя				ПРВ	ИД-11 ПК- 4.1 ИД-12 ПК- 4.2 ИД-9 ПК- 4.1 ИД-10 ПК- 4.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПО – Проблемное обучение

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

КМ – Кейс-метод

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Тема № 3: «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека»

1. Дайте определение потребностей и их классификацию.

2. Приведите практические примеры удовлетворения потребностей с помощью сервисной деятельности

Тема № 5: «Теория организации обслуживания»

1. Обслуживание как сервисная система

2. Система сервисных операций

Тема № 7: ««Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности»

1. Стандартная и сжатая контактная зона.

2. Дать представление о процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне».

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Сфера сервиса в индустриальном и постиндустриальном мире.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Технический, технологический и гуманитарный сервис.
6. Специфика и виды гуманитарного сервиса.
7. Социально-культурный сервис и его виды.
8. Туризм как вид сервиса. Виды туризма.
9. Основные характеристики современного мирового туризма.
10. Экономический и социокультурный эффект от туризма.
11. Сервис в Древнем мире и в Средневековье.
12. Познавательный и рекреационный «туризм» античности.
13. Путешествия в Римской империи.
14. Туризм в средневековье
15. Сервис в XVIII и XIX веках.
16. Аристократические образовательные путешествия.
17. Лечебный и курортный туризм. Образовательный туризм.
18. Начала горного и спортивного туризма.
19. Становление международного туризма.
20. Промышленная революция и модернизация туризма.
21. Сервис в XX веке.
22. Становление рекреационного туризма.
23. Социальный и рабочий туризм.
24. От массового стандартизированного сервиса – к дифференцированному, эксклюзивному сервису.
25. История туризма в России.
26. Становление туристского бизнеса в России после 1991 г.
27. Предприятия сервиса.
28. Туристские организации.
29. Государственное регулирование туризма.
30. Гостиницы. Классификация гостиниц по номерному фонду, назначению, классу обслуживания.
31. Отечественная и зарубежная рейтинговые системы гостиничного сервиса.
32. Предприятия общественного питания. Типы предприятий общественного питания: столовые, кафе, таверны, блинные, пельменные, пиццерии и т. п.).
33. Организации анимационного сервиса (национальные парки, тематические парки, спортивно-восстановительные и досуговые комплексы).
34. Туристские услуги: сущность, отличительные черты, структура.
35. Специфика туристских услуг во внутреннем, въездном и международном туризме. Понятие «контактной зоны» как пространства реализации сервисной деятельности.
36. Гостиничные услуги.
37. Ресторанные услуги. Стили ресторанного обслуживания: французский, русский, английский, венский, американский, шведский стол).
38. Транспортные услуги.
39. Анимационные услуги.
40. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
41. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
42. Защита прав потребителя.
43. Система государственного контроля качества предоставляемых услуг.
44. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Цели и задачи изучения дисциплины «Сервисная деятельность». Междисциплинарный характер дисциплины.
2. Основные термины и понятия. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
3. Основные задачи системы сервиса. Сервис как деятельность: функции сервиса**.**
4. История сервисной деятельности.
5. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Теоретические основания сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
8. Виды сервисной деятельности.
9. Тенденции и принципы современного сервиса.
10. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
11. Обслуживание: понятие, цель формы и методы.
12. Качество услуг сервисной деятельности.
13. Качество услуги с точки зрения потребителя.
14. Показатель качества услуги (обслуживания).
15. Сущность понятия «услуга». Классификация услуг.
16. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
17. Виды услуг (услуги общественного питания, гостиничные услуги, туристские услуг, сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений).
18. Сущность понятия «контактная зона». Сценарий обслуживания.
19. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
20. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
21. Понятие «культура сервисного обслуживания».
22. Профессиональные характеристики сотрудника сферы сервиса.
23. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
24. Этика обслуживания.
25. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Эстетика обслуживания.
26. Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг.
27. Общая характеристика сервисного права.
28. Защита прав потребителя.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитайте текст, выберите один правильный ответ*. К какой форме человеческой деятельности относится организация презентаций и выставок?

а) Материально-преобразовательной
б) Познавательной
в) Ценностно-ориентационной
г) Коммуникативной
Правильный ответ: г)

2. *Прочитайте текст, выберите два правильный ответ*. Какие два компонента выделяются в структуре потребности?

а) Финансовый
б) Объективный
в) Субъективный
г) Маркетинговый
Правильный ответ: б), в)

3. *Прочитайте текст, выберите два правильных ответа*. Какие два аспекта характеризуют деятельность предприятия сервиса по формированию потребностей людей?

а) Технологичность
б) Коммуникация
в) Экономичность
г) Неформальность
Правильный ответ: б), г)

4. Укажите правильную последовательность этапов предоставления услуги:

1) Контроль, испытание
2) Обеспечение необходимыми ресурсами
3) Технологический процесс исполнения
4) Процесс обслуживания
Правильный ответ: 2-3-1-4

5. Установите соответствие между формой человеческой деятельности и ее характеристикой:

А) Материально-преобразовательная деятельность
Б) Познавательная деятельность
В) Ценностно-ориентационная деятельность
1) Установление значения явлений для человека и выработка отношения к ним.
2) Изменение человеком природы и создание окружающего мира вещей.
3) Предоставление знаний или информации.
Правильный ответ: А – 2, Б – 3, В – 1.

6. *Установите соответствие* между особенностью услуги и ее характеристикой:

А) Не осязаемость
Б) Не сохраняемость
В) Изменчивость по своим качествам
1) Услугу нельзя накопить или хранить для последующей продажи или использования.
2) Услугу нельзя увидеть, потрогать или попробовать до ее приобретения.
3) Качество услуги может варьироваться в зависимости от исполнителя, времени и места.
Правильный ответ: А – 2, Б – 1, В – 3.

7. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Как называется разностороннее развитие производства, одновременное

развитие многих, не связанных друг с другом видов производства, расширение ассортимента производимых изделий?

Правильный ответ: диверсификация

8. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Дайте определение понятию "Сервис" – это…

Правильный ответ: особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

9. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Дайте определение понятию "Деятельность" – это…

Правильный ответ: проявление жизненной активности человека, способ его бытия. Деятельность представляет собой цепочку действий человека, подчиненных определенным целям, связанных между собой выполнением определенной жизненной функции.

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 c. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html
2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 c. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html
3. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 c. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html

7.2. Дополнительная литература

4. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 c. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Ихтика// ihtik.ru.
2. Библиотека РГИУ каталог// i.-u.ru/biblio/default.aspx
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
4. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
5. http://www.garant.ru/— Гарант
6. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Сервисная деятельность»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом на может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Горбунова Екатерина Геннадьевна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)