

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.09.Сервисная деятельность

на 180 часа(ов), 5 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

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

Профиль – Сервис в индустрии моды и красоты (для набора 2014)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

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

Задачи изучения дисциплины:

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

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в дисциплины базовой части и изучается в 3 семестре. Дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин базовой части: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др. Дисциплина формирует базовые знания в сфере сервисной деятельности.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		180
Аудиторные занятия, в т.ч.	72	72
лекционные (ЛК)	36	36
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	36	36
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятий сервиса.
ПК-3	Готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.
ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1. Историю развития сервиса. 2. Виды сервисной деятельности и теорию организации обслуживания. 3. Основные методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. 4. Отечественный опыт сервисной деятельности. 5. Особенности этнокультурных, исторических и религиозных традиций общества в целом и в регионе. 6. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 7. Основы сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека.
	Стандартный: 1. Принципы классификации услуги их характеристики. 2. Особенности взаимоотношений специалистов по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. 3. Оптимальные методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. 4. Зарубежный опыт сервисной деятельности. 5. Влияние этнокультурных, исторических и религиозных традиций общества в целом на поведение потребителя. 6. Возможности предприятий, оказывающих услуги населению. 7. Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
	Эталонный: 1. Содержание сервисной деятельности в современном обществе. 2. Основные нормы и правила взаимодействия с клиентом в контактной зоне. 3. Наиболее эффективные методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. 4. Отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности. 5. Специфику деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека. 6. Современные стандарты качества сервисного обслуживания. 7. Формы и способы оказания услуг.
	Пороговый: 1. Применять на практике знания об организации технологий обслуживания в деятельности специалиста сервиса. 2. Систематизировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. 3. Анализировать инфраструктуру обслуживания с учётом поведения человека. 4. Учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

	Результат обучения
Уметь	Стандартный: 1. Осуществлять консультирование клиента. 2. Осуществлять поиск и обработку информации о видах и формах оказания услуг. 3. Диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с историческими традициями. 4. Решать основные проблемы психологической составляющей сервиса на предприятиях.
	Эталонный: 1. Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности». 2. Следить за обновлением научно-технической информации и зарубежным опытом в сервисной деятельности. 3. Сегментировать потребительский рынок сервисных услуг. 4. Проектировать программу обслуживания клиентов.
Владеть	Пороговый: 1. Приемами внедрения традиционных форм и способов сервиса на предприятиях сервиса. 2. Методами изучения научно-технической информации по сервисной деятельности. 3. Методами определения видов сервисной деятельности в соответствии с запросами и потребностями потребителя. 4. Способы организации процесса обслуживания при совершении заказа на предприятиях сервиса.
	Стандартный: 1. Приемами консультирования клиента при работе с ним в контактной зоне. 2. Методами изучения научно-технической информации и отечественного и опыта в сервисной деятельности. 3. Технологиями определения типологии потребителей и построении подходов к ним в процессе сервисной деятельности. 4. Приемами выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
	Эталонный: 1. Способы организации и экспертизы контактной зоны предприятия сервиса. 2. Методами самостоятельного изучения актуальной информации о сервисной деятельности в современном обществе. 3. Методами диверсификации сервисной деятельности. 4. Приемами внедрения инновационных форм и способов сервисной деятельности на предприятиях.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности	17	4	4	0	9
	2	Теория услуг	19	5	5	0	9
2	3	Сервисные процессы	19	5	5	0	9
	4	Сервисные технологии	19	5	5	0	9
3	5	Правовое регулирование сервисной деятельности	17	4	4	0	9
	6	Особенности обслуживания	17	4	4	0	9
4	7	Психология сервиса	19	5	5	0	9
	8	Инновационный сервис	17	4	4	0	9
Итого			144	36	36	0	72

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
	2	Основы теории услуг. Принципы классификации услуг и их характеристики. Теория организации обслуживания.
2	3	Качество и безопасность услуг. Жизненный цикл услуг.
	4	Сервис и сервисные технологии. Разработка и создание новых услуг.
3	5	Государственное регулирование сервисной деятельности. Общероссийские стандарты качества.
	6	Категории потребителей и особенности их обслуживания. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
4	7	Культура сервиса. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности».
	8	Информационный сервис и Интернет-экономика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	История развития сервисной деятельности в России. Методологические основы сервисной деятельности.
	2	Особенности функционирования отдельных групп услуг. Разработка и реализация технологии процесса сервиса.
2	3	Предприятия сферы услуг. Трудовой коллектив. Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг индустрии моды и красоты г. Чита.
	4	Проектирование новой услуги в сфере сервиса. Технологии услуг индустрии моды и красоты.
3	5	Анализ стандартов сервиса. Качество обслуживания и производительность.
	6	Формирование клиентурных отношений. Организация и экспертиза контактной зоны предприятия сервиса.
4	7	Практика сервиса г. Читы с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
	8	Разработка инноваций в сервисной деятельности. Подготовка кадров для сервисной деятельности.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности в мире. Закономерности становления и совершенствования сервисной деятельности в России XIIV-XX. вв.	Аннотирование литературы. Подготовка к собеседованию.
1	2	Характеристика организаторов сервисной деятельности Структура сервисной деятельности.	Подготовка к тестированию.
2	3	Целенаправленность современного сервиса и сервисной деятельности.	Подготовка электронных презентаций.
2	4	Роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности. Основные методы в организации сервисной деятельности.	Подготовка к тестированию.
3	5	Сущность правовых отношений, пути и формы их формирования.	Анализ нормативных документов сферы сервиса.
3	6	Влияние сервисной деятельности на социальную активность людей.	Подготовка к тестированию. Выполнение электронной презентации.
4	7	Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности российского общества.	Подготовка к собеседованию.
4	8	Инновационная стратегия в системе обмена.	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
1	1	Семинар	Электронная презентация	2
1	2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
1	2	Семинар	Работа в группах	2
2	3	Лекция	Проблемная лекция	2
2	3	Семинар	Структурно-логическая схема.	2
2	4	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	4	Семинар	Проведение микро-исследований	2
3	5	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
3	5	Лекция	Рефлексивная лекция	2
3	6	Семинар	Электронная презентация	2
3	6	Семинар	Ситуационная задача	2
4	7	Лекция	Лекция на двоих, Лекция с презентацией	2
4	7	Семинар	Экспертиза контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса	2
4	8	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
4	8	Семинар	Структурно-логическая схема	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В.С Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 277 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346#page/1>

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

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

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

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3#page/1>
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 336 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3#page/1>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/Электронно-библиотечная система «Юрайт»>
<http://www.studentlibrary.ru/Электронно-библиотечная система «Консультант студента»>
<http://ecsocman.hse.ru/Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»>
[http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников](http://studentam.net/)
[http://www.elobook.com/ Экономическая библиотека онлайн](http://www.elobook.com/)
[http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/ Библиотека экономической и управленческой литературы](http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/)

7. Перечень программного обеспечения

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

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Переносной ноутбук – 2 шт., проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

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

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

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

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

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию),

адаптацию необходимой по дисциплине информации;

- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

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

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

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

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

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

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

консультативную помощь преподавателя.

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

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

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**