

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д. А. Таюрский
ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ
(ДО КФУ)



« 01 » ИЮНЯ 2021 г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис и индустрия гостеприимства
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2022

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): старший преподаватель, б/с Ибрагимова Г.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), GuMIbragimova@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- принципы организации структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основы социальной стратификации и модели поведения потребителей различных социальных групп в сервисной деятельности;
- особенности и психические свойства личности: направленность, потребности, мотивы, цели; темперамент, характер и способности в том числе и содержание мотивационной сферы личности, ее характеристики
- соотношение природных и социальных факторов в становлении психики; структурные компоненты психики человека, основные психические познавательные процессы (ощущение, восприятие, память, представление, мышление, внимание, речь, воображение) и их роль в осуществлении профессиональной деятельности в области сервиса.
- специфику и особенности технологии процесса сервиса;
- организационные ограничения и возможности эффективного управления в сервисной деятельности;
- организационные особенности отраслей сферы услуг и сервисной деятельности.

Должен уметь:

- определять и давать объективную оценку важнейшим компонентам модели поведения потребителей в сервисной деятельности с учетом факторов;
- давать психологическую характеристику личности потребителя (темперамента, способностей), использовать различные источники информации по объекту сервиса;
- выявлять групповые и индивидуальные различия потребительского поведения;
- тенденции развития сервисной деятельности, обслуживания, отражающие рост роли услуг;
- формировать эффективную практику управления организациями сервисных предприятий;
- организационные особенности отраслей сферы услуг и сервисной деятельности.

Должен владеть:

- навыками применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности в формировании модели потребителя услуг;
- навыками решать стандартные задачи в сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий;
- навыками выявлять особенности формирования модели потребителя услуг;
- навыками выявлять ключевые факторы эффективности системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сервисной деятельности;
- навыками находить оптимальные пути повышения эффективности сервисной деятельности и получения прибыли;
- навыками определения и своевременно выявления факторов, влияющие на величину получаемой прибыли по конкретным видам предоставляемых услуг.
- навыками формирования модели потребителя услуг с учетом соотношений факторов (природных, социальных, психологических), Навыками применения технологий процесса сервиса с учетом диверсификации сервисной деятельности

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.14 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис и индустрия гостеприимства)" и относится к обязательной части ОПОП ВО.

Осваивается на 1 курсе в 2 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 80 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой во 2 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.	2	6	0	6	1	0	0	16
2.	Тема 2. Развитие сферы услуг и сервисной деятельности	2	6	0	6	1	0	0	16
3.	Тема 3. Особенности сервисной деятельности	2	6	0	6	2	0	0	16
4.	Тема 4. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей	2	6	0	6	2	0	0	16
5.	Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности.	2	8	0	8	2	0	0	16
	Итого		32	0	32	8	0	0	80

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.

Сущность услуги в сервисной деятельности. Эволюция развития сервисной деятельности в России. Сфера материального производства. Классификация услуг и сервисной деятельности. Функции сферы услуг в сервисной деятельности. Классификация услуг и сервисной деятельности. Общероссийские классификаторы услуг населению.

Тема 2. Развитие сферы услуг и сервисной деятельности

Развитие сферы услуг в условиях современного рынка. Качество услуг и обслуживание

Функционирование сферы обслуживания и сервисной деятельности. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания в сервисной деятельности. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг в сервисной деятельности (на примере)

Особенности профессионального поведения в сфере сервиса (на примере).

Тема 3. Особенности сервисной деятельности

Особенности развития сферы услуг в сервисной деятельности.

Сетевые сервисные компании: проблемы и особенности развития.

Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.
Цифровые технологии и коммуникация: этические особенности организации связи.
Франчайзинг- как форма организации бизнеса (на примере организаций сферы услуг).

Тема 4. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей

Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности.

Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения (на примере сферы услуг).

Взаимоотношения специалиста в сфере сервиса и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

Эффективность сервисной деятельности в предоставлении услуги.

Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности.

Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций.

Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Контактная зона (общие положения) Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем

Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

Список прикрепленных к данной дисциплине (модулю) электронных курсов и сторонних ресурсов	
• LMS Moodle: https://edu.kpfu.ru/course/view.php?id=4668 (4668)	2-й семестр

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемому результату обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/window>

Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - <http://katalog.iot.ru/>

Визит Татарстан - <https://visitkazan.ru/>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. В ходе подготовки к практическим занятиям в электронной форме изучить основную представленный лекционный материал, основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Вам необходимо ознакомиться с указанными ниже заданиями в данной теме и дать развернутый ответ в электронном виде. Выполненную работу Вы прикрепляете к самому заданию в формате pdf., word. Задания в дальнейшем будут проверены преподавателем на очном занятии.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.

Вид работ	Методические рекомендации
зачет с оценкой	При подготовке к зачету с оценкой обучающиеся внимательно изучают конспект, материалы практических и самостоятельных заданий, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на зачет с оценкой. Вопросы к зачету с оценкой представлены в рабочей программе дисциплины.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис и индустрия гостеприимства".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис и индустрия гостеприимства
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2022

Основная литература:

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - 'СЕКВОЙЯ', 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597> (дата обращения: 08.04.2020).

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - Москва : Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. (Бакалавриат) ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/504888> (дата обращения: 08.04.2020).

Чаплина, А. Н. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала: Монография / А.Н.Чаплина , Е.А.Герасимова ,А.П. Шатрова . - Краснояр.:СФУ, 2016. - 160 с.: ISBN 978-5-7638-3480-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967021> (дата обращения: 24.03.2020).

Дополнительная литература:

Ляндау, Ю. В. Теория процессного управления: Монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 118 с. (Научная мысль; Менеджмент). ISBN 978-5-16-006400-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/446467> (дата обращения: 24.03.2020).

Трошихин, В. В. Кооперативное предпринимательство как институт социального развития: Монография / В.В.Трошихин, Е.В. Матузенко, Л.И.Нестерова . - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 512 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01365-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/465993> (дата обращения: 24.03.2020).

Международная и региональная интеграции: перспективы и вызовы: сборник научных статей Международной научно-практической конференции (Москва, 20 мая 2016 г.) / под общ. ред. В.В. Комлевой, С.В. Ласковец ; РАНХиГС. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 207 с. - ISBN 978-5-16-103430-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/851813> (дата обращения: 24.03.2020).

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.