

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 22.05.2024 10:54:25
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
Н.В. Данченко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2024	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	<u>4</u>	<u>4</u>

Разработано
Доцент кафедры туризма и
гостиничного дела
Казначеева А.А.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины(модуля):

- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания;
- ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм;
- изучение перспектив развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Для достижения поставленной цели должны быть решены следующие задачи:

- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- ознакомление студентов с технологией и особенностями организации гостиничных и туристских услуг;
- прогноз развития в сфере сервиса.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 4 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 УК-5 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;	Осуществляет профессиональную деятельность с учетом требований толерантности, безопасности жизни и здоровья
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение	ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы	Осуществляет деятельность гостиничного предприятия

основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИД-2 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства
ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	ИД-1 ПК-6 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 ак.ч.	ОФО, в ак. часах	ЗФО, в ак. часах
Контактная работа:	48	10
Лекции/из них практическая подготовка	16	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	32	6
Самостоятельная работа	24	89
Формы контроля		
Экзамен	36	9

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Зарождение и развитие сферы услуг. Зарождение и развитие услуг в древности. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	2	-	-	-	6
2.	Тема 2. История развития сервиса в России. Вопросы истории развития сервиса в России. Современный рынок услуг России: проблемы развития.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	-	-	-	-	6

3.	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Характеристика биологических и материальных потребностей. Социальные и духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности. Основные правила обслуживания потребителей.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	2	-	2	-	4
4.	Тема 4. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Иерархия потребностей по А.Маслоу. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	2	-	-	-	4
5.	Тема 5. Классификация и виды сервисной деятельности. Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	2	2	-	-	4
6.	Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Виды сервисной деятельности. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Образовательные услуги.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	2	2	-	-	6
7.	Тема 7. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	2	-	2	-	6

8.	Тема 8. Формы и методы обслуживания потребителей. Основные этапы процесса обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	2	-	2	-	6
9.	Тема 9. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	2	-	-	-	6
10.	Тема 10. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Значение типологий потребителей услуг Социально-психологические типы потребителей. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	2	-	-	-	6
11.	Тема 11. Специфика осуществления сервисной деятельности. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	-	-	-	-	5

12.	Тема 12. Воздействие культуры на поведение потребителя. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	-	-	-	-	6
13.	Тема 13. Основы законодательства в сфере сервиса. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Правила составления претензий и исковых заявлений.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	2	-	-	-	6
14.	Тема 14. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг. Взаимодействие субъектов государственно-правовой и сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	2	-	-	-	6
15.	Тема 15. Конфликты в сфере сервиса. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	2	2	-	-	-	-	-	6
16.	Тема 16. Методы управления конфликтными ситуациями в организации. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса. Моделирование конфликтных ситуаций и техника их разрешения.	УК-5 ИД-1 ОПК-1 ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-2 ИД-2 ОПК-7 ИД-1 ОПК-7 ИД-2 ПК- 5 ИД-1	-	2	-	2	-	-	-	6

	ИТОГО за 4 семестр		16	32	-	24	4	6	-	89
	ИТОГО		16	32	-	24	4	6	-	89

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной литературы:

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

8.1.2 Перечень дополнительной литературы:

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

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

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело;
2. Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело;

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.