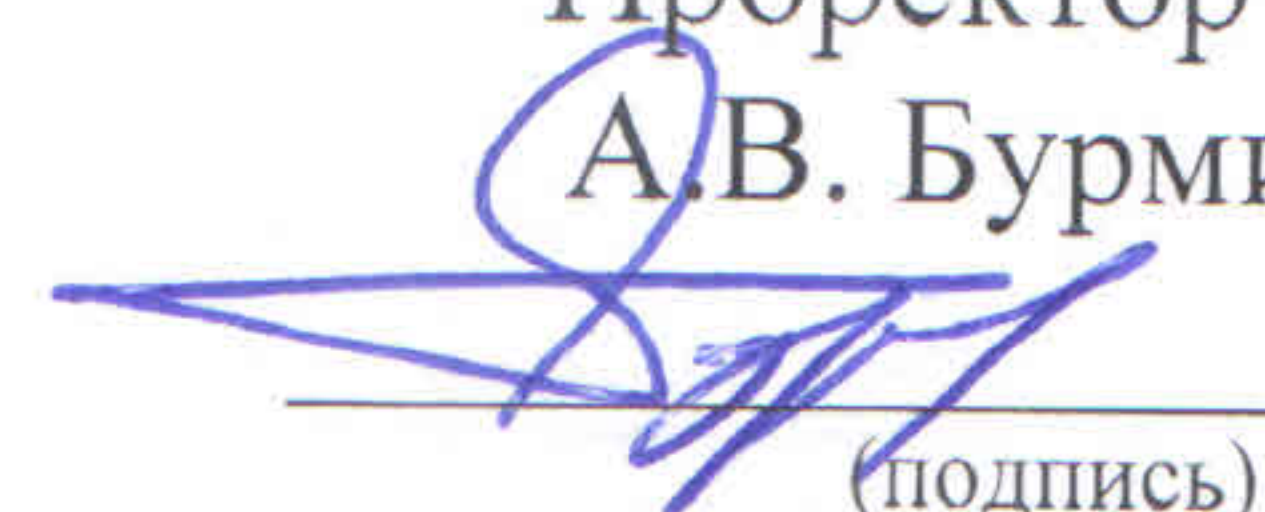


Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический  
университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР  
А.В. Бурмистров



(подпись)

« 14 » 09 2018 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине **Б1.Б.9 Сервисная деятельность**

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 1/2

|                            | Часы | Зачетные единицы |
|----------------------------|------|------------------|
| Лекции                     | 5    | 0,1              |
| Практические занятия       | 10   | 0,3              |
| Семинарские занятия        |      |                  |
| Лабораторные занятия       |      |                  |
| Самостоятельная работа     | 84   | 2,3              |
| Форма аттестации (экзамен) | 9    | 0,3              |
| Всего                      | 108  | 3                |

Казань, 2018 г.



Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169 по направлению 43.03.01 Сервис

(шифр) (наименование)

для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2018 года

Разработчик программы:

Доцент

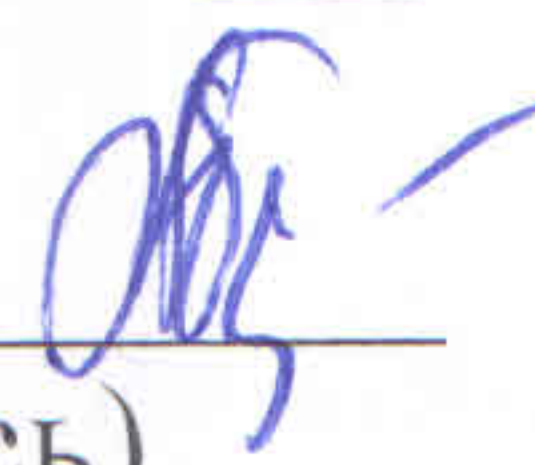
(должность)

  
(подпись)

Ю.В.Терехина  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,  
протокол от 04 09 2018 г. № 1

Зав. кафедрой

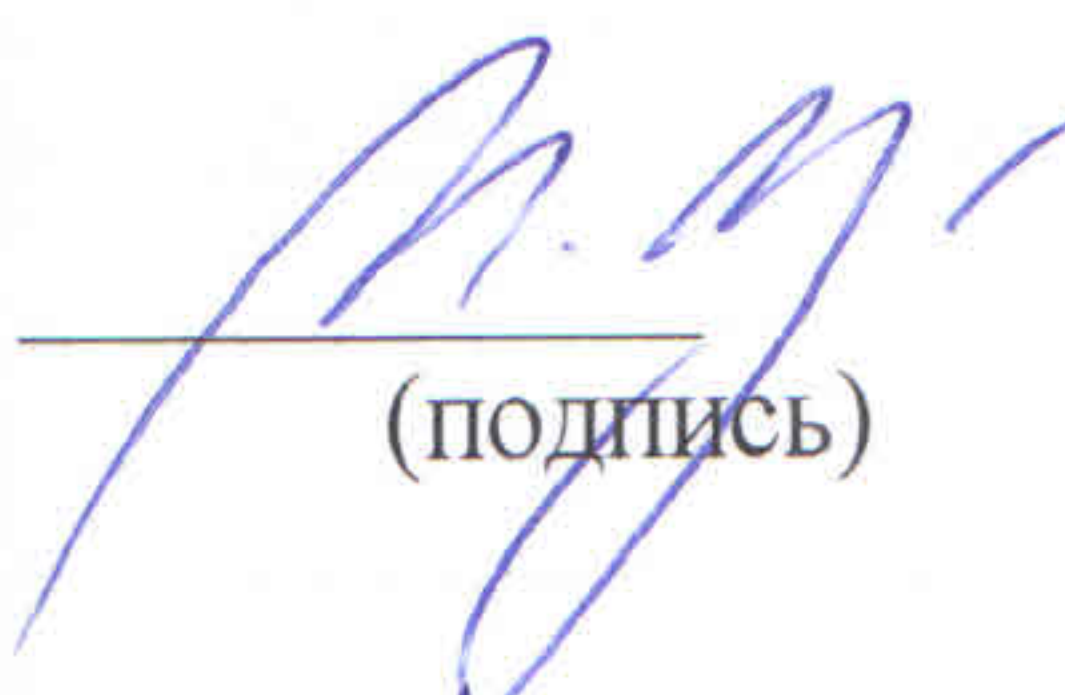
  
(подпись)

Л.Н.Абуталипова  
(Ф.И.О.)

### **УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится  
кафедра-разработчик РП  
от 14 09 2018 г. № 1

Председатель комиссии, доцент

  
(подпись)

М.Р.Зиганшина  
(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ

  
(подпись)

Л.А.Китаева  
(Ф.И.О.)



### **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются

а) ознакомление с основами сервисной деятельности, основами психологии сервисной деятельности, проблемами и перспективами сервисной деятельности;

б) формирование у бакалавров в данной области знаний по удовлетворению потребностей человека, вопросах связанных с видами сервисной деятельности, «контактных зонах», организации обслуживания, оказания услуг населению с учетом различных особенностей обслуживания

### **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам базовой части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность» бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

а) История

Дисциплина «Сервисная деятельность» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

а) Проектирование процесса оказания услуг

б) Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

в) Сервисология (Человек и его потребности).

Знания, полученные при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» могут быть использованы при прохождении практик и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической и сервисной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

ОПК-3— готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-6 — готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-10 — готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**1) Знать:**

основные понятия и определения, используемые в дисциплине



«Сервисная деятельность»;

принципы, правила, задачи сервисной деятельности на предприятиях сервиса;

систему организации сервисной деятельности;

теорию межличностных отношений;

теорию продаж и продвижения услуг;

потребности и ожидания клиентов, стандарты обслуживания.

**2) Уметь:**

- анализировать перечень услуг предприятий сервиса;

- разрабатывать новые услуги предприятий сервиса;

- реализовывать технологии процесса обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса;

- формировать и поддерживать клиентурные отношения;

- организовывать контактную зону предприятия сервиса;

- диверсифицировать сервисную деятельность.

**3) Владеть:**

- навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем

- взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов;

- навыками эффективного общения с потребителями услуг предприятий сервиса;

- навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий сервиса;

- навыками использования нормативных и правовых документов в профессиональной деятельности



#### 4. Структура и содержание дисциплины «Сервисная деятельность»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

| №<br>п<br>/п     | Раздел<br>дисциплины                                             | Семестр | Виды учебной<br>работы<br>(в часах) |                                                                      |                            |     | Оценочные<br>средства для<br>проведения<br>промежуточной<br>аттестации по<br>разделам |
|------------------|------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                  |         | Лекции                              | Семинар<br>(Практически<br>е занятия,<br>лабораторные<br>практикумы) | Лаборато<br>рные<br>работы | СРС |                                                                                       |
| 1                | Теоретические<br>основы сервисной<br>деятельности                | 2       | 1                                   |                                                                      |                            |     | контрольная<br>работа                                                                 |
| 2                | Проблемы и<br>перспективы<br>развития<br>современного<br>сервиса | 2       | 1                                   | 2                                                                    |                            | 21  | Эссе                                                                                  |
| 3                | Трудовая<br>деятельность<br>работников сферы<br>обслуживания     | 2       | 1                                   | 3                                                                    |                            | 21  | Тренинг                                                                               |
| 4                | Этические<br>аспекты сервисной<br>деятельности                   | 2       | 1                                   | 2                                                                    |                            | 21  | Итоговое<br>тестирование                                                              |
| 5                | Новые виды услуг<br>и прогрессивные<br>формы<br>обслуживания     | 2       | 1                                   | 3                                                                    |                            | 21  | контрольная<br>работа<br>Итоговое<br>тестирование                                     |
|                  | ИТОГО                                                            | 2       | 5                                   | 10                                                                   |                            | 84  |                                                                                       |
| Форма аттестации |                                                                  |         |                                     |                                                                      |                            |     | экзамен                                                                               |

#### 5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

| №<br>п/п | Раздел<br>дисциплины                                 | Часы | Тема<br>лекционного<br>занятия                    | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Формируем<br>ые<br>компетенци<br>и |
|----------|------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1        | Теоретические<br>основы<br>сервисной<br>деятельности | 1    | Теоретические<br>основы сервисной<br>деятельности | Понятие и сущность сервисной деятельности; Противоречия сервисной деятельности; Сервис как деятельность; Сервис как потребность; Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей; Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании; Сервис как услуга. Классификация видов услуг; Виды и формы сервисной деятельности; Характеристика основных видов сервисных услуг | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10             |



|   |                                                      |   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                         |                        |
|---|------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2 | Проблемы и перспективы развития современного сервиса | 1 | Проблемы и перспективы развития современного сервиса | Проблемы потребления услуг; Принципы организации и задачи современного сервиса; Основные формы организации системы сервиса; Основные правила обслуживания потребителей; Качество сервисных услуг.                                       | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10 |
| 3 | Трудовая деятельность работников сферы обслуживания  | 1 | Трудовая деятельность работников сферы обслуживания  | Общие сведения о деятельности; Основные виды деятельности; Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны; Психология процесса обслуживания при совершении заказа; Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10 |
| 4 | Этические аспекты сервисной деятельности             | 1 | Этические аспекты сервисной деятельности             | Сущность профессиональной этики работников сервиса; Этика и психология сервисной деятельности; Самопрезентация в сервисной деятельности; Этические проблемы информационного сервиса. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.       | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10 |
|   |                                                      |   | Психологическая культура сервиса                     | Психология службы сервиса. Психология личности. Понятие об общении. Понятие о культуре общения. Основы корпоративной культуры                                                                                                           |                        |
|   |                                                      |   | Жалобы и конфликты с клиентами                       | Понятие о жалобе. Понятие о конфликте. Способы разрешения конфликтов                                                                                                                                                                    |                        |
| 5 | Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания  | 1 | Эстетическая культура и этикет                       | Техническая эстетика и дизайн. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала. Этикет работника контактной зоны                                                                    | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10 |
|   |                                                      |   | Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания  | Новые виды услуг. Информационный сервис. Интернет-сервис в современном Обществе. Интернет –экономика Сетевая экономика: проблемы и развитие Прогрессивные формы обслуживания                                                            |                        |



**6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)**

| № п/п | Раздел дисциплины                                    | Часы | Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума                                                                            | Формируемые компетенции |
|-------|------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Проблемы и перспективы развития современного сервиса | 2    | Цель: научиться анализу качества услуг представляемых предприятиями сферы сервиса.                                                        | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
| 2     | Трудовая деятельность работников сферы обслуживания  | 3    | Цель: развитие навыков эффективного взаимодействия в сервисе                                                                              | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
| 3     | Этические аспекты сервисной деятельности             | 2    | Цель: научиться разрабатывать «памятку» профессионального поведения, культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
| 4     | Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания  | 2    | Цель: научиться описанию и анализу новых видов услуг и форм обслуживания, представляемых предприятиями сервиса                            | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
|       |                                                      | 1    | Итоговое тестирование                                                                                                                     |                         |

**7. Содержание лабораторных занятий (не предусмотрено учебным планом)**

**8. Самостоятельная работа бакалавра**

| № п/п | Темы, выносимые на самостоятельную работу            | Часы | Форма СРС                                                             | Формируемые компетенции |
|-------|------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Проблемы и перспективы развития современного сервиса | 21   | Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию   | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
| 2     | Трудовая деятельность работников сферы обслуживания  | 21   | Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию   | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
| 3     | Этические аспекты сервисной деятельности             | 21   | Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию   | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |
| 4     | Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания  | 21   | Повторение лекционного материала, подготовка к итоговому тестированию | ОПК-3<br>ПК-6<br>ПК-10  |



### **9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.**

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины «Сервисная деятельность» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается выполнение реферата, тестирования, работы в рамках практических занятий, собеседование. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, в ходе изучения дисциплины он может набрать максимально 60 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине «Сервисная деятельность» итоговой формой отчетности является экзамен. За экзамен можно получить минимально 24, максимально – 40 баллов.

| <b>Оценочные средства</b>    | <b>Кол-во</b> | <b>Min, баллов</b> | <b>Max, баллов</b> |
|------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| <b>контрольная работа</b>    | <b>2</b>      | <b>6</b>           | <b>10</b>          |
| <b>Эссе</b>                  | <b>1</b>      | <b>6</b>           | <b>10</b>          |
| <b>Тренинг</b>               | <b>1</b>      | <b>10</b>          | <b>16</b>          |
| <b>Итоговое тестирование</b> | <b>1</b>      | <b>14</b>          | <b>24</b>          |
| <b>Экзамен</b>               |               | <b>24</b>          | <b>40</b>          |
| <b>Итого:</b>                |               | <b>60</b>          | <b>100</b>         |



## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

### 8.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

| Основные источники информации                                                                                                   | Количество экз.                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Ю. Павлова .— Москва : КноРус, 2015 .— 175 с. | ЭБС book.ru:<br><a href="https://www.book.ru/book/916620">https://www.book.ru/book/916620</a><br>Доступ с любой точки Интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ          |
| 2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.             | ЭБС znanium<br><a href="http://znanium.com/go.php?id=430365">http://znanium.com/go.php?id=430365</a><br>Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 4. Велединский В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) .— Москва : КноРус, 2016 .— 175с.                                   | ЭБС book.ru<br><a href="http://www.book.ru/book/920475">http://www.book.ru/book/920475</a><br>Доступ с любой точки Интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ             |

### 8.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации, рекомендуется использовать следующую литературу:

| Дополнительные источники информации                                                                                                                                                           | Количество экз.                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Охотина Н. М. Сервисная деятельность [Учебники] : конспект лекций .— Йошкар-Ола : Марийский гос. техн. ун-т, 2007 .— 92 с.                                                                 | 1 экз. в УНИЦ КНИТУ                                                                                                                                                            |
| 2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012 .— 220 с.                                                 | ЭБС znanium<br>URL: <a href="http://znanium.com/go.php?id=415409">http://znanium.com/go.php?id=415409</a> Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 3. Павлова И.П. Сервисная деятельность [Учебники] : учеб. пособие / ; Санкт-Петербург. гос. ун-т аэрокосмич. приборостроения ; под ред. И.П. Павловой, В.К. Романович .— СПб., 2002 .— 159 с. | 2 экз. в УНИЦ КНИТУ                                                                                                                                                            |
| 4 Хмелев В.В. Сервисная деятельность [Учебники] : учеб. пособие / Юж.-Рос. гос. ун-т экон. и сервиса .— Шахты : Изд-во ЮРГУЭС, 2002 .— 56 с.                                                  | 1 экз. в УНИЦ КНИТУ                                                                                                                                                            |
| 5.. Праздникова Н.Н. Сервисная деятельность [Учебники] : учеб. пособие / ; Алтайский гос. ун-т ; авт.-сост. Н.Н. Праздникова .— Барнаул : Изд-во Алтайского гос. ун-та, 2014 .— 149 с         | 1 экз. в УНИЦ КНИТУ                                                                                                                                                            |



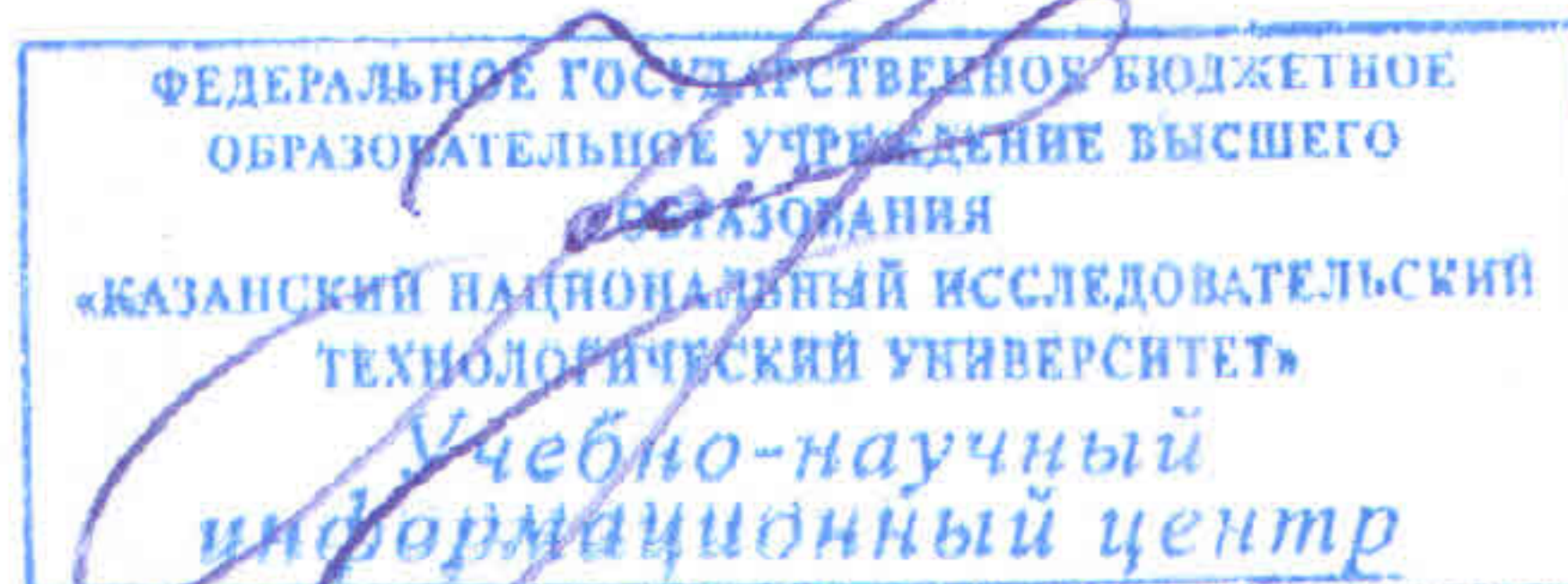
### 8.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «*Сервисная деятельность*» в качестве электронных источников информации, рекомендуется использовать следующие источники:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «book.ru» – Режим доступа: <http://www.book.ru>
3. ЭБС Znanium – Режим доступа: <http://znanium.com>

**Согласовано:**

Зав. Сектором комплектования





### **11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

### **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).**

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

### **13. Образовательные технологии**

По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрено учебным планом 4 интерактивных лекционных и 4 интерактивных практических занятий.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий в рамках данной дисциплины:

- работа в малых группах;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций);
- тренинги.