

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский  
технологический университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе  
Д.Ш. Султанова  
«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу  
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060  
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова  
Дата 07.06.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Профиль: Сервис в индустрии моды и красоты  
Квалификация выпускника: Бакалавр  
Форма обучения: Заочная  
Институт: Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна  
Факультет: Факультет технологии изделий и сервиса  
Кафедра-разработчик: Кафедра «Материалов и технологий легкой промышленности»  
Курс; семестр 1-2; 2, 3, 5

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	10	0,28
Практическое занятие	22	0,61
Контроль самостоятельной работы	8	0,22
Самостоятельная работа	194	5,39
Форма аттестации: Контрольная работа (3 сем, 5 сем), Экзамен (3 сем, 5 сем)	18	0,5
Всего	252	7

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Г.Н. Нуруллина

---

### **СОГЛАСОВАНО**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Материалов и технологий легкой промышленности», протокол от 18.05.2021 г. № 10.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Л.Н. Абуталипова

### **УТВЕРЖДЕНО**

Начальник центра УМЦ

*Утверждаю*

Л.А. Китаева

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются: подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

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

1. Имиджелогия
2. Информационные технологии
3. Самоорганизация и командная работа

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

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Производственная практика (преддипломная практика)

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

### **ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью**

ОПК-2.1. Знает цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.3. Владеет навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

#### **Знать:**

- основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Сервисная деятельность»;
- принципы, правила, задачи сервисной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма;
- систему организации сервисной деятельности;
- теорию межличностных отношений;
- теорию продаж и продвижения услуг, тур продукта;
- потребности и ожидания клиентов, стандарты обслуживания.

#### **Уметь:**

- анализировать перечень услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- разрабатывать новые услуги предприятий социально-культурного сервиса;
- реализовывать технологии процесса обслуживания потребителей услуг предприятий социально-культурного сервиса;

- формировать и поддерживать клиентурные отношения;
- организовывать контактную зону предприятия социально-культурного сервиса;
- диверсифицировать сервисную деятельность.

**Владеть:**

- навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия социально-культурного сервиса и его клиентов;
- навыками эффективного общения с потребителями услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий социально-культурного сервиса;
- навыками использования нормативных и правовых документов в профессиональной деятельности.

**4. Структура и содержание дисциплины**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	2	2				7	Контрольная работа
	<b>Итого по семестру</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>7</b>	
1.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	3	4	10		4	72	Контрольная работа; Практические занятия; Экзамен
	<b>Итого по семестру</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>		<b>4</b>	<b>72</b>	<b>Контрольная работа, Экзамен</b>
1.	Регулирование сервисной деятельности	5	2	6		2	57	Практические занятия
2.	Маркетинг услуг	5	2	6		2	58	Контрольная работа; Практические занятия; Экзамен
	<b>Итого по семестру</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>12</b>		<b>4</b>	<b>115</b>	<b>Контрольная работа, Экзамен</b>

**5. Содержание лекционных занятий по темам**

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
-------	-------------------	------	--------------------------	-----------------------------------

1	2	3	4	5
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1	Услуги и жизнедеятельность людей	ОПК-2.1
2.		1	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.	ОПК-2.1
3.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	1	Социальная эффективность сферы сервиса	ОПК-2.1
4.		1	Принципы классификации услуг и их характеристики	ОПК-2.1
5.		1	Производство услуг.	ОПК-2.1
6.		1	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	ОПК-2.1
7.	Регулирование сервисной деятельности	1	Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	ОПК-2.1
8.		0,5	Государственное регулирование сервисной деятельности	ОПК-2.1
9.		0,5	Поведение потребителей и факторы потребления	ОПК-2.1
10.	Маркетинг услуг	1	Маркетинг услуг	ОПК-2.1
11.		0,5	Этическая культура сервиса	ОПК-2.1
12.		0,5	Эстетика сервиса	ОПК-2.1
	<b>ВСЕГО</b>	<b>10</b>		

## 6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	2	Принципы развития сферы услуг. Правила эффективного сервиса. Стандарт обслуживания.	ОПК-2.2
2.		2	Рассмотрение понятия услуги в правовом и теоретическом аспектах. Методы классификации услуг. Характеристика услуг. Типы услуг. Жизненный цикл услуги	ОПК-2.2
3.		2	Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности	ОПК-2.2
4.		2	Признаки градации услуг. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами.	ОПК-2.2
5.		2	Особенности организации послепродажного обслуживания. Контроль качества социальной помощи престарелым.	ОПК-2.2
6.	Регулирование сервисной деятельности	1	Воздействие культуры на поведение потребителя. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности. Особенности	ОПК-2.2

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
			личностных характеристик работников контактной зоны	
7.		1	Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные определения, принятые в законе. Правоотношения, регулируемые законом. Теория потребительского поведения. Правила оказания услуг общественного питания. Правила сервисного обслуживания населения РФ	ОПК-2.2
8.		2	Типы потребителей и взаимодействие с ними. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.	ОПК-2.2
9.		2	Сущность поведения потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Методы изучения поведения потребителей Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы	ОПК-2.2
10.	Маркетинг услуг	1	Внешняя и внутренняя среды. Полный цикл маркетинговой политики на предприятиях сервиса. Внутренний маркетинг предприятия. Составляющие и сущность внутреннего маркетинга предприятий сервиса	ОПК-2.2
11.		1	Профессиональная этика работников сервиса. Профессиональное поведение работника контактной зоны . Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Социально- этические нормы в сервисной деятельности	ОПК-2.2
12.		2	Понятие технической эстетики и дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса. Эстетические свойства изделий (услуг). Эстетические показатели услуг. Эстетика рекламы	ОПК-2.2
13.		2	Задачи рекламы предприятий сервиса Эстетические особенности интерьера контактной зоны предприятий сервиса. Средства эстетического оформления фасада здания Эстетика внешнего облика работника контактной зоны	ОПК-2.2
	<b>ВСЕГО</b>	<b>22</b>		

### 7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

### 8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-2.3
2.	Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.	36	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-2.3
3.	Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения.	36	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-2.3
4.	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя.	28	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-2.3
5.	Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей. Потребительское воспитание.	29	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-2.3
6.	Рынок услуг. Виды рынков услуг. Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции	29	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-2.3
7.	Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность. Маркетинговая среда предприятия сервиса	29	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>194</b>		

### 8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Виды социальных услуг предоставляемых государственными, учреждениями	2	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.3
2.	Понятие о «контактной зоне». Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения.	2	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.3
3.	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя.	1	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.3
4.	Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей. Потребительское воспитание.	1	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.3
5.	Рынок услуг. Виды рынков услуг. Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции.	1	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.3
6.	Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность. Маркетинговая среда предприятия	1	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
	сервиса			
	<b>ВСЕГО</b>	<b>8</b>		

## 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 балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
<b>3-й семестр</b>			
Практические занятия	5	30	50
Контрольная работа	1	6	10
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>
<b>5-й семестр</b>			
Практические занятия	8	28	48
Контрольная работа	1	8	12
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

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

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

## 11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

### 11.1. Основная литература

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

Основные источники информации	Количество экземпляров
Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова, Имиджелогия (3-е издание) [Электронный ресурс] Учебное пособие для бакалавров: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57073.html">http://www.iprbookshop.ru/57073.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
М. П. Беленко, В. Е. Беленко, Имиджелогия. Стратегии и тактики имиджевой коммуникации [Электронный ресурс] Учебное пособие: Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/44920.html">http://www.iprbookshop.ru/44920.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Ж.А. Романович, С.Л. Калачев, Сервисная деятельность [Прочее] Учебник: Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019	<a href="http://znanium.com/go.php?id=1092982">http://znanium.com/go.php?id=1092982</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### 11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

<b>Дополнительные источники информации</b>	<b>Количество экземпляров</b>
В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова, Сервисная деятельность (схемы и таблицы) [Прочее] учебное пособие: Новосибирск : НГТУ, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
В. А. Тётушкин, Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] Учебное пособие: Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/64569.html">http://www.iprbookshop.ru/64569.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### **11.3. Электронные источники информации**

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

**УНИЦ**  
*Согласовано*

### **11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Базы данных

Scopus Доступ свободный: [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Web of Science Доступ свободный: [apps.webofknowledge.com](http://apps.webofknowledge.com)

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

«Информационно-аналитические материалы» Центрального банка Российской Федерации - <https://www.cbr.ru/analytics>

Журнал «Директор салона красоты». Сайт журнала «Директор салона красоты» - Доступ свободный: <https://www.dirsalona.ru>

Научный журнал «Сервис в России и за рубежом». Сайт журнала «Сервис в России и за рубежом» - Доступ свободный: <http://service-rusjournal.ru>

Научный журнал «Сервис plus». Сайт журнала «Сервис plus» - Доступ свободный: <http://philosoph.ru>

Журнал «Коммерческий директор». Сайт журнала «Коммерческий директор» - Доступ свободный: <https://www.kom-dir.ru>

Портал для малого и среднего бизнеса «Бизнес.ру». Сайт портала «Бизнес.ру» - Доступ свободный: <https://event.business.ru>

## **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Сервисная деятельность»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard  
Архиватор 7 Zip  
Блокнот Notepad  
Яндекс Браузер

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

1. Стол преподавателя, парты ученические
2. Стулья
3. Доска меловая

техническими средствами обучения:

1. интерактивная система SMART SBM600i6,

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. компьютер персональный RAY P294 2011 на базе процессора INTEL Core i3-2120 3.3 ГГц
2. комплект: Ноутбук ASUS X 552/N3540/4Gb/500/DVD/M920 1 Gb предустановленная Windows 64 bit с сумкой, мышкой

с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

### **13. Образовательные технологии**

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Сервисная деятельность» составляет 14 ч.

В процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность» используются следующие образовательные технологии:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки;
- разработка проекта (метод проектов).