

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:	43.03.02 Туризм
Профиль:	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
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 № 516 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм для профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Г.В. Сулейманова

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:

- а) формирование научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности;
- б) формирование знаний об услугах, формах обслуживания;
- в) формирование новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающийся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Информационные технологии
2. История (история России, всеобщая история)

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

1. Организация туристской деятельности
2. Туристско-рекреационное проектирование

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1. Знает основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.3. Владеет навыками оказания туристских услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1. Знает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

ОПК-7.2. Умеет соблюдать нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты Российской Федерации в области безопасного обслуживания

ОПК-7.3. Владеет навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей на основе разработанных предупредительных мер

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации

УК-8.2. Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности в мирное и военное время; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению

УК-8.3. Владеет навыками прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- классификацию и средства защиты людей при возникновении чрезвычайных ситуаций в сервисной деятельности

основные правила поддержания безопасных условий жизнедеятельности при оказании сервисных услуг

правила обслуживания потребителей туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Уметь:

- оценить вероятность возникновения и поддерживать безопасные условия труда в на предприятиях сервиса

воспроизводить классификации услуг и сервиса;

описывать методы мониторинга рынка туристских услуг

воспроизводить правила обслуживания потребителей туристских услуг с соблюдением норм трудового законодательства и нормативно-правовых актов.

Владеть:

- навыками применения основных методов защиты в условиях чрезвычайной ситуации в сервисной деятельности

основными принципами организации безопасности труда на предприятиях сервиса

совокупностью методов мониторинга туристского рынка;

правовыми и нормативными документы по регулированию отношений между исполнителями туристских услуг и потребителями.

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.	Теория организации обслуживания	2	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	2	2				7	
1.	Предприятия, оказывающие услуги населению	3	2	5		2	36	Контрольная работа; Практические занятия
2.	Качество, безопасность и культура сервисной	3	2	5		2	36	Практические занятия; Реферат; Экзамен

№ 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
	деятельности							
	Итого по семестру	3	4	10		4	72	Контрольная работа, Экзамен
1.	Государственное регулирование сервисных правоотношений	5	4	12		4	115	Контрольная работа; Практические занятия; Расчетное задание; Экзамен
	Итого по семестру	5	4	12		4	115	Контрольная работа, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Теория организации обслуживания	2	Взаимодействие с потреблением услуг как управленческая задача	ОПК-3.1 ОПК-7.1 УК-8.1
2.	Предприятия, оказывающие услуги населению	2	Определение общей эффективности работы предприятий сервиса	ОПК-3.1 ОПК-7.1 УК-8.1
3.	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности	2	Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.	ОПК-3.2 ОПК-7.2 УК-8.2
4.	Государственное регулирование сервисных правоотношений	4	Лицензирование в сфере сервиса. Налоговое регулирование в сфере сервиса	ОПК-3.1 ОПК-7.1 УК-8.1
	ВСЕГО	10		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Предприятия, оказывающие услуги населению	5	Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия.	ОПК-3.2 ОПК-7.2 УК-8.2
2.	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности	5	Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.	ОПК-3.2 ОПК-7.2 УК-8.2
3.	Государственное регулирование сервисных правоотношений	12	Основные аспекты, виды государственного регулирования сервисных правоотношении..	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-7.1 ОПК-7.2 УК-8.1 УК-8.2
	ВСЕГО	22		

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.	Теория организации обслуживания.	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-8.3
2.	Предприятия, оказывающие услуги населению	36	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-8.3
3.	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.	36	написание реферата, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-8.3
4.	Государственное регулирование сервисных правоотношений	115	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену, подготовка расчетного задания	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-8.3
	ВСЕГО	194		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Предприятия, оказывающие услуги населению	2	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-8.3
2.	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности	2	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка реферата	ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.3 УК-8.1 УК-8.3
3.	Государственное регулирование сервисных правоотношений.	4	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы, проверка расчетного задания	ОПК-3.3 ОПК-7.3 УК-8.3
	ВСЕГО	8		

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
3-й семестр			
Практические занятия	5	20	36
Реферат	1	8	12
Контрольная работа	1	8	12
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100
5-й семестр			
Практические занятия	5	20	36
Расчетное задание	1	8	12

Контрольная работа	1	8	12
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100

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. А. Мальшина, Н. И. Ермакова, Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс] Учебное пособие для бакалавров: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/83145.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
Г.А. Резник, А. И. Маскаева, Сервисная деятельность [Прочее] Учебник: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020	http://znanium.com/go.php?id=1087820 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Г.В. Сулейманова, Л.Н. Абуталипова, Организация сервисной деятельности [Прочее] учеб. пособие: Казань : Отечество, 2020	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина, Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс] Учебное пособие: Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/45014.html 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

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

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

База данных «Оценочная деятельность» Минэкономразвития РФ -

<http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/CorpManagement/activity/> Базы данных Национального совета по оценочной деятельности – <http://www.ncva.ru>

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

Журнал «Сервис plus» <http://philosoph.ru/>

Журнал «Сервис в России и за рубежом» <http://service-rusjournal.ru/>

Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <https://www.spst-journal.org/index/0->

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. учебные столы

2. стулья

3. классная доска

Техническими средствами обучения:

1. мультимедийные средства

2. наборы слайдов

3. демонстрационные приборы

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. Компьютер персональный RAY P294 2011 на базе процессора INTEL Core i3-2120 3.3 ГГц

2. Принтер Canon 2011 Laser LBP-1120 A4 USB

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 10 ч.

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

- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция- пресс-конференция, мини-лекция).

