

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

«27» января 2023 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 27.01.2023

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

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Сервисные технологии»
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 «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

В.И. Богданова

---

### **СОГЛАСОВАНО**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Сервисные технологии», протокол от 12.01.2023 г. № 9.

Директор *Согласовано* Э.Р. Хайруллина

### **УТВЕРЖДЕНО**

Начальник центра УМЦ

*Утверждаю*

Л.А. Китаева

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются: создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

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

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» 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. Самоорганизация и командная работа**

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

#### **1. Маркетинг в сервисе**

#### **2. Предпринимательская деятельность в сервисе**

## **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:**

основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций

### **Уметь:**

использовать основные методы и приемы организации, мотивации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

### **Владеть:**

навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

## **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.	Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики	2	2				7	Контрольная работа
	<b>Итого по семестру</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>7</b>	
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	3	4	10		4	72	Контрольная работа; Тест; 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.	Качество, безопасность сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	5	4	12		4	115	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.	Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики	1	Сервисная деятельность как составная часть экономики	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		1	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	1	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.		1	Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		2	Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.	Качество, безопасность сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	2	Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.		1	Культура сервиса. Этические аспекты сервисной деятельности.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
8.		1	Показатели эффективности сервисной деятельности организации	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<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.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	4	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		3	Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.		3	Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Качество, безопасность сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	4	Качество услуги и производительность	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		4	Жизненный цикл услуги	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		4	Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<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.	Сервисная деятельность как составная часть экономики	3	подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	4	подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой	20	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	20	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии	32	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.	Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности	30	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.	Культура сервиса. Этические аспекты сервисной деятельности	40	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
8.	Показатели эффективности сервисной деятельности организации	45	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 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.	Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой	1	прием экзамена, проверка контрольной работы, проверка тестирования	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	1	прием экзамена, проверка контрольной работы, проверка тестирования	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии	2	прием экзамена, проверка контрольной работы, проверка тестирования	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности	1	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Культура сервиса. Этические аспекты сервисной деятельности	1	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.	Показатели эффективности сервисной деятельности организации	2	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<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>			
Контрольная работа	1	23	40
Тест	1	13	20
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>
<b>5-й семестр</b>			
Контрольная работа	1	9	15
Практические занятия	3	27	45
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
Шоул Джон, Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] : Москва : Альпина Паблишер, 2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86759.html">http://www.iprbookshop.ru/86759.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Г.А. Резник, А. И. Маскаева, Сервисная деятельность [Прочее] Учебник: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020	<a href="http://znanium.com/go.php?id=1087820">http://znanium.com/go.php?id=1087820</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Павлова Г.Ю., Сервисная деятельность [Прочее] Учебное пособие: Москва : КноРус, 2016	<a href="https://www.book.ru/book/920343">https://www.book.ru/book/920343</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### 11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И., Сервисная деятельность [Прочее] Учебник: Москва : КноРус, 2020	<a href="https://www.book.ru/book/934196">https://www.book.ru/book/934196</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Велединский В.Г., Сервисная деятельность [Прочее] Учебник: Москва : КноРус, 2018	<a href="https://www.book.ru/book/926035">https://www.book.ru/book/926035</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

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)

## 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

Дополнительное ПО доступное по бесплатной подписке от Microsoft  
Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для студентов  
Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для преподавателей  
ПО для коллективной работы Microsoft Teams

Учебные аудитории:

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100?150 см
- парта ученическая- 22шт.,
- стул-44шт.,
- компьютер/ноутбук

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены техническими средствами обучения:

- экран стационарный 200x150 – 1шт.
- проектор EPSONh555b.

2. Учебная аудитория , для проведения практических работ:

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде,
- компьютерный стол - 18 шт.,
- стул-30шт.,
- компьютер/ноутбук

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены техническими средствами обучения:

- экран стационарный 200x150 – 1шт.,
- проектор EPSONh555b.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены компьютерной техникой:

- 18 рабочих мест на базе: -AcPIx86-basedPC, DualIntelCorei3.,
- сустановленным комплектом офисного ПО Windows 7, Windows 10, MsOffice 2013, MsOffice 2010  
Все компьютеры обеспечены доступом в электронную 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:

- работа в малых группах;
- дискуссия;
- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений»),

«анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);

- метод кейсов.