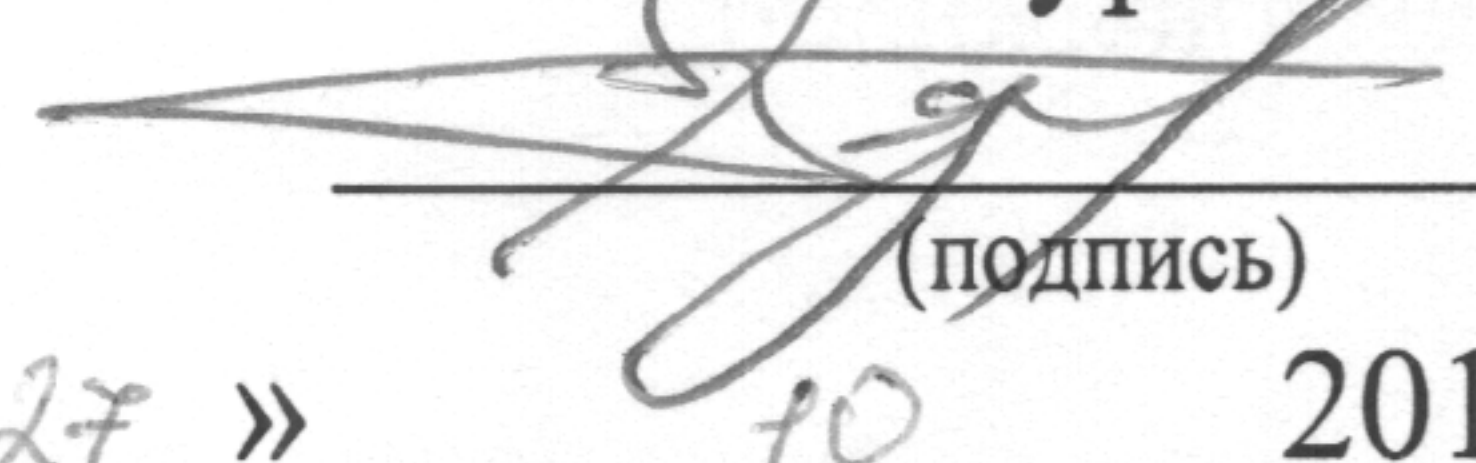


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Бурмистров


(подпись)
« 27 » 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине **Б 1.Б.10 Сервисная деятельность**
Направление подготовки (специальности) 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)
Профиль подготовки Гостиничная деятельность
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		
Семинарские занятия	10	0,3
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	192	5,3
Форма аттестации (экзамен)	9	0,3
Всего	216	6

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана для набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)



(подпись)

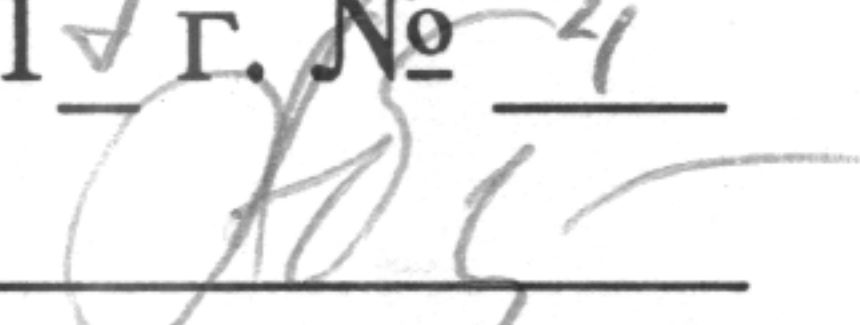
Ю.В.Терехина

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,

протокол от 11.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой



(подпись)

Л.Н.Абуталипова

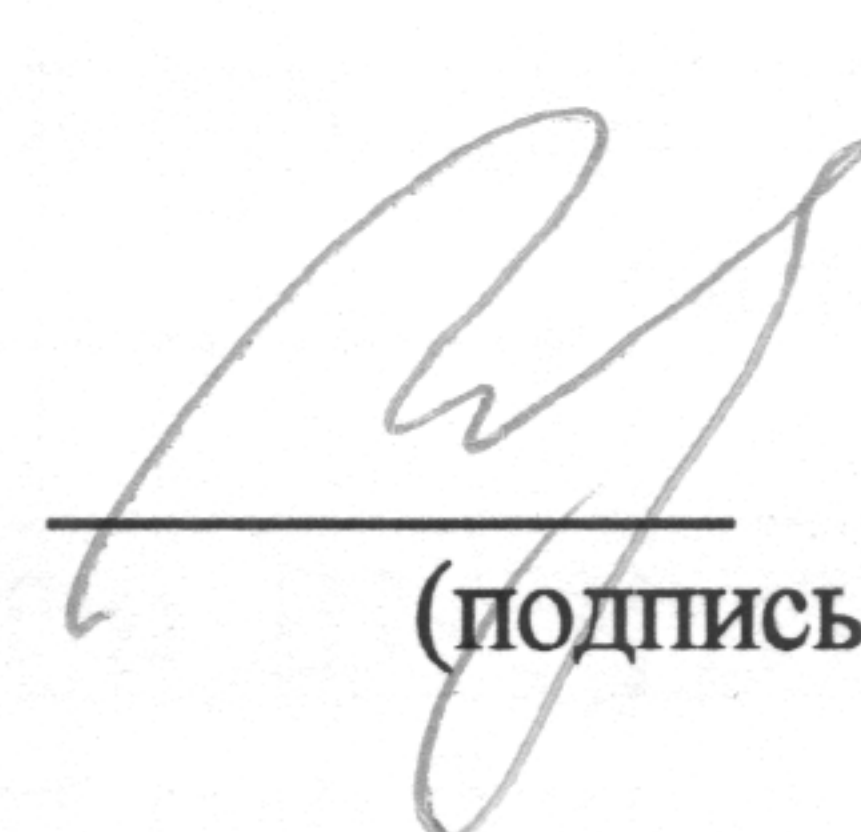
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится кафедра-разработчик РП

от 25.10 2017 г. № 8

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 специалистов в данной области знаний по удовлетворению потребностей человека, вопросах связанных с видами сервисной деятельности, «контактных зонах», организации обслуживания, оказания услуг населению с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность» бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

а) Страноведение

б) География

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

а) Сервисология (Человек и его потребности)

б) Инновационные технологии гостиничного обслуживания / Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания

Знания, полученные при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» могут быть использованы при прохождении технологической практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1 – готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) **Знать:** а) понятие сервиса как деятельности, потребности и услуги; б) проблемы и перспективы современного сервиса; в) основы психологии и этики сервисной деятельности; г) основные психологические процессы взаимодействия работника контактной зоны и потребителя.

2) **Уметь:** а) составлять представление о предпочтениях потребителя;

б) выявлять потребности потребителя и попытаться определить его темперамент, этико-психологический тип потребителя; в) использовать полученные теоретические знания при анализе основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятий туристской индустрии и потребителей гостиничных услуг.

3) **Владеть:** а) навыками нахождения, обработки и анализа информации в области гостиничной деятельности; б) методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины «Сервисная деятельность»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п /п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар (Практически е занятия, лабораторные практикумы)	Лаборато рные работы	СРС	
1	Теоретические основы сервисной деятельности	6	1	2		38	Доклад Контрольная работа
2	Проблемы и перспективы развития современного сервиса	6	1	2		38	Круглый стол
3	Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	6	1	2		38	Тренинг
4	Этические аспекты сервисной деятельности	6	1	2		39	Итоговое тестирование
5	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	6	1	2		39	Итоговое тестирование
	ИТОГО	6	5	10		192	
Форма аттестации							экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируем ые компетенци и
1	Теоретические	1	Теоретические	Понятие и сущность сервисной деятельности; Противоречия	ПК-1

	основы сервисной деятельности		основы сервисной деятельности	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	
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.	ПК-1
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.	ПК-1
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.	ПК-1
			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	ПК-1
			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	Теоретические основы сервисной деятельности	2	Цель: изучение основных понятий дисциплины; изучить ФЗ «О техническом регулировании»; ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».; «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».	ПК-1
1	Проблемы и перспективы развития современного сервиса	2	Цель: анализ актуальных проблем в сфере услуг на современном этапе на материале публикаций периодической печати.	ПК-1
2	Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	2	Цель: развитие навыков эффективного взаимодействия в сервисе	ПК-1
3	Этические аспекты сервисной деятельности	2	Цель: провести сравнительный анализ различных стратегий и методов разрешения конфликтов, возникающих в процессе обслуживания	ПК-1
4	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	2	Цель: научиться описанию и анализу новых видов услуг и форм обслуживания, предоставляемых предприятиями сервиса.	ПК-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	Теоретические основы сервисной деятельности	38	Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию	ПК-1
2	Проблемы и перспективы развития современного сервиса	38	Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию	ПК-1
3	Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	38	Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию	ПК-1
4	Этические аспекты сервисной деятельности	39	Повторение лекционного материала, подготовка к семинарскому занятию	ПК-1

5	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	39	Повторение лекционного материала, подготовка к итоговому тестированию	ПК-1
---	---	----	---	------

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 доклада, тестирования, работы в рамках круглого стола и тренинги. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, входе 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.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Доклад	1	6	10
Тренинг	1	6	10
Круглый стол	1	6	10
Контрольная работа	1	6	10
Итоговое тестирование	1	12	20
Экзамен		24	40
Итого:		60	100

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

10.1 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» https://www.book.ru/book/916620 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» https://znanium.com/go.php?id=430365 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» https://www.book.ru/book/920475 Доступ с любой точки Интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 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» https://znanium.com/go.php?id=415409 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

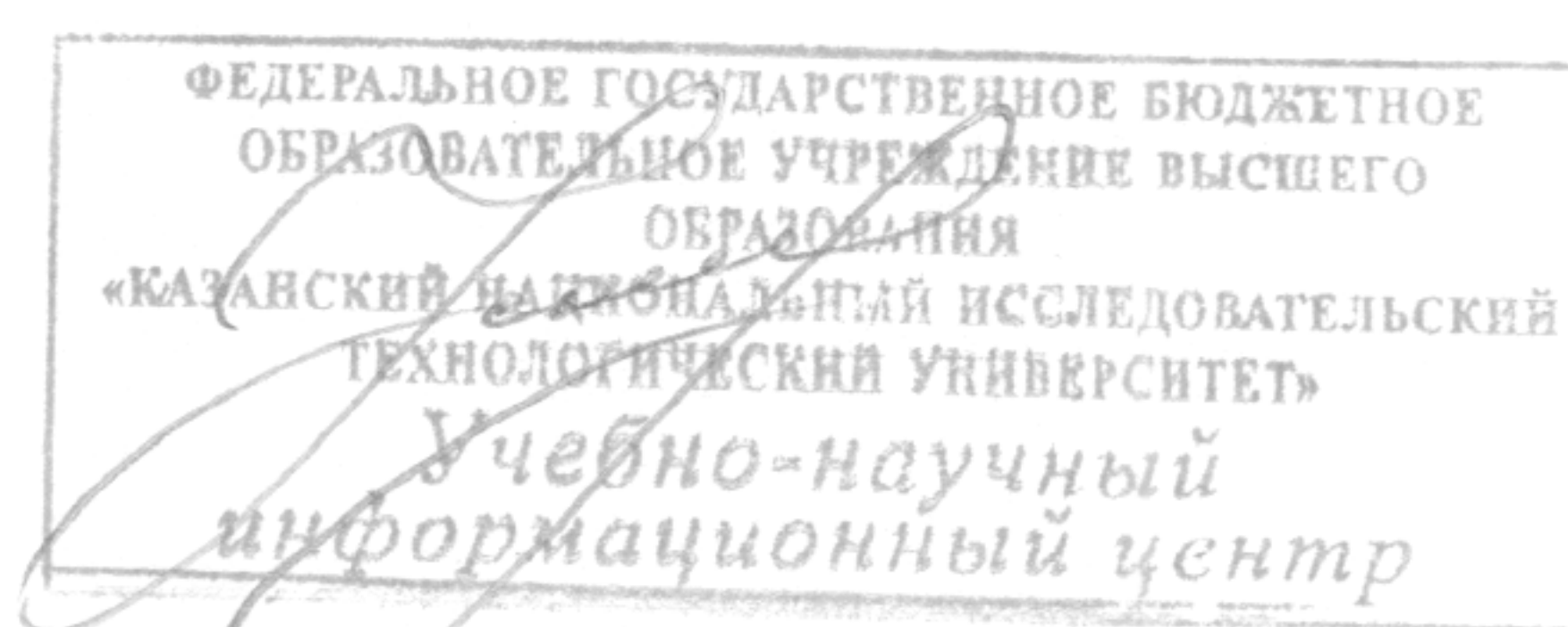
10.3 Электронные источники информации

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 2 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;