

Министерство науки и высшего образования РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Дагестанский государственный технический университет»

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Сервисная деятельность  
наименование дисциплины по ОПОП

для направления 43.03.01 – Сервис  
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю «Социокультурный сервис»  
шифр и полное наименование программы

факультет таможенного дела и судебной экспертизы  
наименование факультета, где ведется дисциплина

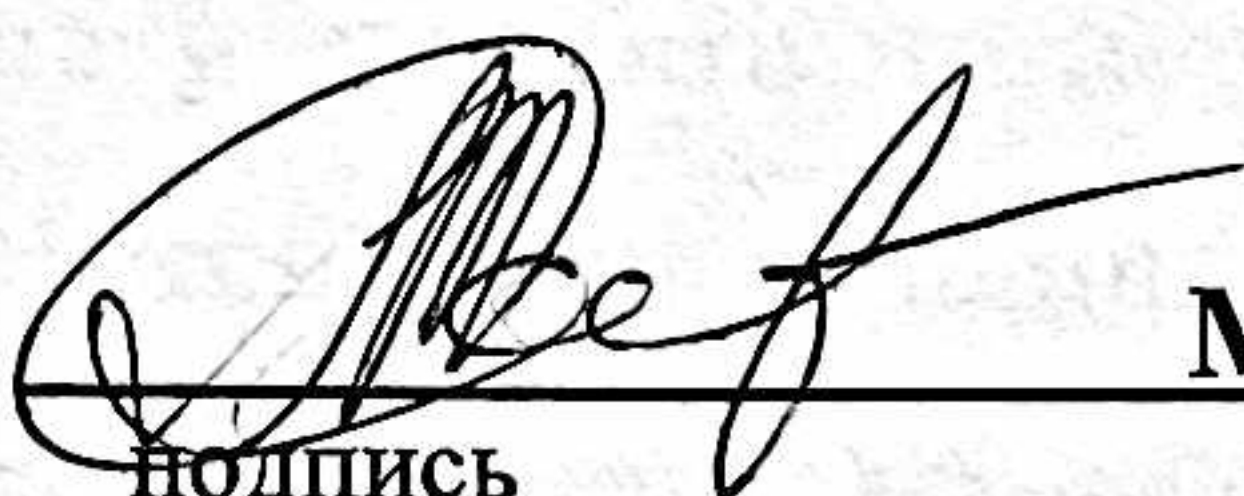
кафедра психологии и социально-культурного сервиса  
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

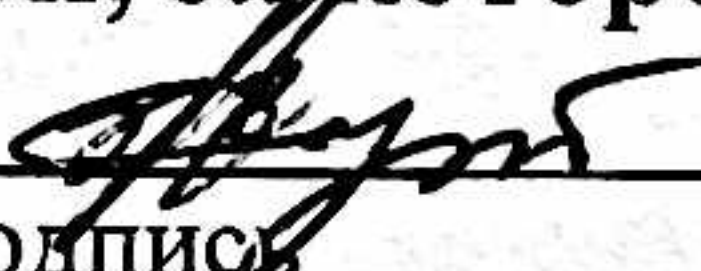
Форма обучения очная, заочная, курс 4/5 семестр (ы) 8/9  
очная, очно-заочная, заочная

г. Махачкала 2019

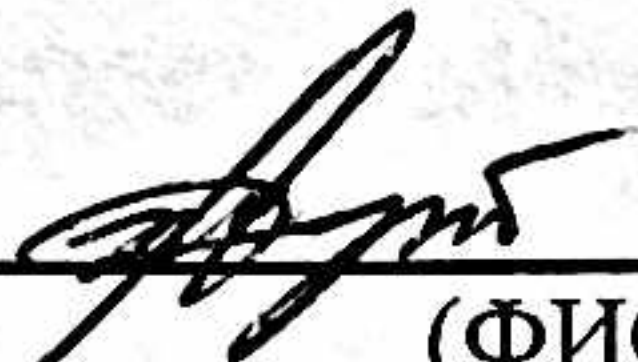


Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки «Социокультурный сервис».


Разработчик  Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст.преподаватель  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)  
 Сулаева Ж.А. д.филол.н., доцент  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
« 12 » 09 2019г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ПиСКС от 12, 09 2019 года, протокол № 1.


Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)  
 Сулаева Ж.А. д.филол.н., доцент  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
« 12 » 09 2019 г.

Программа одобрена на заседании Методического Совета факультета таможенного дела и судебной экспертизы от 16.09. 2019 года, протокол № 1.

Председатель Методического Совета факультета  
 Аминова Р.К. к.э.н., ст.преподаватель  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)  
« 16 » 09 2019г.

И.о. декана факультета  Эмирова Г.А.  
подпись ФИО

Начальник УО  Магомаева Э.В.  
подпись ФИО

И.о. начальника УМУ  Гусейнов М.Р.  
подпись ФИО



### 1. Цели и задачи освоения дисциплины.

Целью и задачами освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студента представления о сущности и социальной значимости своей будущей профессии. Дисциплина дает представление об основных проблемах сферы социальной деятельности, об обществе как сложной системе социально-культурных связей и отношений; об основных факторах, формирующих человеческие потребности как части сервисной деятельности.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть учебных дисциплин.

Изучение дисциплины «Сервисная деятельность» требует наличия у студентов знаний по таким дисциплинам как: «Экономика и предпринимательство в СКС», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Сервисология», «Конфликтология».

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины Сервисная деятельность студент должен овладеть следующими компетенциями: (перечень компетенций и индикаторов их достижения относящихся к дисциплинам, указан в соответствующей ОПОП).

Код компетенции	Наименование Компетенции	Наименование показателя оценивания (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОПК-2.	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ПК-2	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности



	<p>потребителя</p>	<p>ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p>
		<p>ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>



#### 4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

<b>Форма обучения</b>	<b>Очная</b>	<b>очно-заочная</b>	<b>заочная</b>
Общая трудоемкость по дисциплине (ЗЕТ/ в часах)	3/108		3/108
Семестр	8		9
Лекции, час	16		4
Практические занятия, час	24		6
Лабораторные занятия, час			
Самостоятельная работа, час	32		89
Курсовой проект (работа), РГР, семестр			
Зачет (при заочной форме 4 часа отводится на контроль)			
Часы на экзамен (при очной, очно-заочной формах 1 ЗЕТ – 36 часов, при заочной форме 9 часов)	Экзамен (36ч.)		Экзамен (контроль-9ч.)



#### 4.1. Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел дисциплины, тема лекции и вопросы	Очная форма				Очно-заочная форма				Заочная форма			
		ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	<p><b>Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности.</b></p> <p>1. Содержание сервисной деятельности.</p> <p>2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p>3. Сервис как услуга.</p> <p>Классификация видов услуг.</p>	2	3		4					1	1		11
2	<p><b>Тема 2. Историческое развитие сервисной деятельности</b></p> <p>1. Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном обществе (рабовладельческом, феодальном).</p> <p>2. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность (капитализм, социализм).</p> <p>3. Сервисная деятельность в обществе индустриального типа.</p>	2	3		4								11
3	<p><b>Тема 3. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России</b></p> <p>1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.</p> <p>2. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в постсоветские периоды.</p>	2	3		4								11
4	<p><b>Тема 4. Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека.</b></p> <p>1. Функции кооперативных движений в службе быта.</p> <p>2. Сервисная деятельность и потребностей человека.</p> <p>3. Диверсификация спроса.</p>	2	3		4					1	1		11
5	<p><b>Тема 5. Коммуникативные формы общения в сервисе</b></p> <p>1. Структура общения (основные стадии) в сервисной коммуникации.</p> <p>2. Взаимное расположение и позы собеседников.</p>	2	3		4						1		11
6	<p><b>Тема 6. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.</b></p> <p>1. Проблемы потребления услуг.</p> <p>2. Основные задачи современного сервиса.</p> <p>3. Основные варианты организации системы сервиса.</p>	2	3		4					1	1		11
7	<p><b>Тема 7. Основы этического знания и профессиональной этики.</b></p> <p>1. Этика как элемент культуры.</p> <p>2. Общие проблемы профессиональной этики.</p> <p>3. Специфика деловой этики.</p>	2	3		4					1	1		11



8	<b>Тема 8. Культура сервиса.</b> 1. Этические основы делового этикета и эстетические аспекты сервисной деятельности. 2. Основы корпоративной культуры. 3. Этика корпоративного поведения.	2	3	4						1	12	
		1 аттестация 1-5 тема 2 аттестация 6-10 тема 3 аттестация 11-15 тема										
Форма текущего контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре)		Зачет										
Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		16	24	32						4	6	89
<b>Итого</b>												

#### 4.2. Содержание практических занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического занятия	Количество часов			Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
			Очно	Очно-заочно	Заочно	
1	2	3	4	5	6	7
1.	ЛК1	<b>Тема 1. Теоритические основы сервисной деятельности.</b> 1. Содержание сервисной деятельности. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3. Сервис как услуга. Классификация видов услуг.	3			Основная лит-ра: №1,2
2.		<b>Тема 2. История развития сервисной деятельности.</b>	3		1	Основная лит-ра: № 4



					<p>1. Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.</p> <p>2. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность (капитализм, социализм).</p> <p>3. Сервисная деятельность в обществе индустриального типа.</p>				Основная лит-ра: № 4,6
3.	ЛК3			3	<p><b>Тема 3. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.</b></p> <p>1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.</p> <p>2. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в постсоветские периоды.</p>			1	Основная лит-ра: №1,2,3
4.	ЛК4			3	<p><b>Тема 4. Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека.</b></p> <p>1. Функции кооперативных движений в службе быта.</p> <p>2. Сервисная деятельность и потребностей человека.</p> <p>3. Диверсификация спроса.</p>				
5.	ЛК5			3	<p><b>Тема 5. Коммуникативные формы общения в</b></p>			1	Основная лит-ра: №3,4,6



6.	ЛК6	<p><b>сервисе</b></p> <p>1. Структура общения (основные стадии) в сервисной коммуникации.</p> <p>2. Взаимное расположение и позы собеседников.</p> <p><b>Тема 6. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.</b></p> <p>1. Проблемы потребления услуг.</p> <p>2. Основные задачи современного сервиса.</p> <p>3. Основные варианты организации системы сервиса.</p>	3		1	Основная лит-ра: №4,5			
7.	ЛК7	<p><b>Тема 7. Основы этического знания и профессиональной этики.</b></p> <p>1. Этика как элемент культуры.</p> <p>2. Общие проблемы профессиональной этики.</p> <p>3. Специфика деловой этики.</p>	3		1	Основная лит-ра: № 5, 6			
8.	ЛК8	<p><b>Тема 8. Культура сервиса.</b></p> <p>1. Этические основы делового этикета и эстетические аспекты сервисной деятельности.</p> <p>2. Основы корпоративной культуры.</p> <p>3. Этика корпоративного поведения.</p>	3		1	Основная лит-ра: № 3,4,5			
<b>Итого:</b>			<b>24</b>		<b>6</b>				



### 4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины			Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
		Очно	Очно-заочно	Заочно		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Теоритические основы сервисной деятельности	2		6	Основная лит-ра: 2,3	Реферат
2.	Историческое развитие сервисной деятельности	2		6	Основная лит-ра: 1,2	Опрос
3.	Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России	2		6	Основная лит-ра: 3,4	Тесты
4.	Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека	2		6	Основная лит-ра:1,5	Опрос
5.	Коммуникативные формы общения в сервисе	2		6	Основная лит-ра: 1,2,3	Реферат
6.	Современный сервис: проблемы и перспективы развития	2		6	Основная лит-ра: 1,3	Тесты
7.	Основы этического знания и профессиональной этики	2		6	Основная лит-ра: 2,4	Тренинг
8.	Культура сервиса	2		6	Дополн. лит-ра: 5,6	Опрос
9.	Этика и психология сервисной деятельности	2		6	Основная лит-ра: 4	Реферат
10.	Самопрезентация в сервисной деятельности	2		7	Дополн. лит-ра: 5,6	Тесты
11.	Некоторые этические проблемы информационного сервиса	3		7	Основная лит-ра:2,4	Опрос
12.	Информационный сервис и интернет-экономика	3		7	Основная лит-ра: 1,2	Реферат
13.	Сетевая экономика: проблемы и	3		7	Дополнит. лит-ра: 6	Тесты



	особенности развития							
14.	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности	3			7		Основная лит-ра: 4	Тренинг
	<b>Итого:</b>	<b>32</b>			<b>89</b>			



## **5. Образовательные технологии, применяемые в процессе обучения по дисциплине**

В процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: практические задачи, разбор конкретных ситуаций, творческие задания для самостоятельной работы, информационные технологии, использование мультимедийных технологий. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Оценочные средства для контроля входных знаний, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Сервисная деятельность» приведены в приложении А (Фонд оценочных средств) к данной рабочей программе.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов приведено ниже в пункте 7 настоящей рабочей программы.







		технический университет, 2011. — 40 с. — ISBN 978-5-7782-1837-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/47716.html">https://www.iprbookshop.ru/47716.html</a>	
7.	<i>лк,из,срс</i>	Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/63244.html">https://www.iprbookshop.ru/63244.html</a>	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/63244.html">https://www.iprbookshop.ru/63244.html</a>
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ</b>			
8.	<i>лк,из,срс</i>	Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-1384-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/64569.html">https://www.iprbookshop.ru/64569.html</a>	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/64569.html">https://www.iprbookshop.ru/64569.html</a>
9.	<i>лк,из,срс</i>	Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/91518.html">https://www.iprbookshop.ru/91518.html</a>	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/91518.html">https://www.iprbookshop.ru/91518.html</a>



## **8. Материально – техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

- компьютерные классы общего пользования с подключением к сети Интернет, из расчета 12 компьютеров на 100 обучающихся;
- специализированные компьютерные классы для организации учебных занятий по профессиональным курсам и практикумам, состоящие из 10-15 компьютеров, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, головные телефоны, видеокамеры и фотоаппараты) на 100 обучающихся;
- учебные классы, оснащенные современной аудио- и видеотехникой (музыкальный центр, DVD-проигрыватель, видеокамера) для курсов с проведением тренингов, решения ситуационных задач, занятий по организационному консультированию.

### **Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ДГТУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП обучающихся с ОВЗ.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ОВЗ осуществляется ДГТУ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - наличие альтернативной версии официального сайта ДГТУ в сети «Интернет» для слабовидящих;
  - весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.



- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию ДГТУ.

2) для лиц с ОВЗ по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ОВЗ адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины научно-педагогическим работникам рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ОВЗ в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и др.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене



**9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе**

Дополнения и изменения в рабочей программе на 20\_\_\_/20\_\_\_ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. ....;
2. ....;
3. ....;
4. ....;
5. ....

или делается отметка о нецелесообразности внесения каких-либо изменений или дополнений на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры ПиСКС  
от \_\_\_\_\_ 2019 года, протокол № 1.

Заведующая кафедрой ПиСКС

(название кафедры)

  
(подпись, дата)

Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент

(ФИО, уч. степень, уч. звание)

**Согласовано:**

Декан ФТДиСЭ \_\_\_\_\_

(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета \_\_\_\_\_

(подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, уч. степень, уч. звание)



## 9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

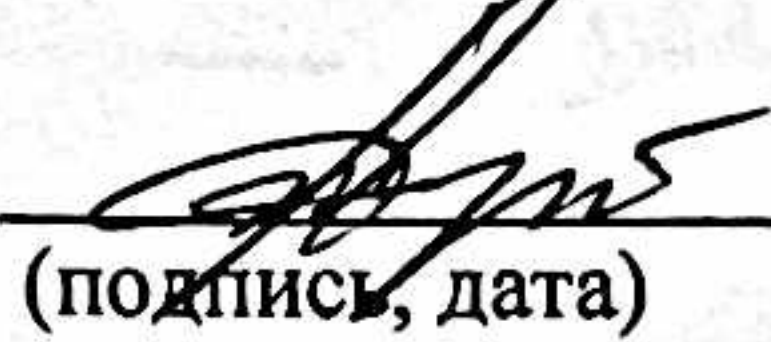
Дополнения и изменения в рабочей программе на 2019 / 2020 учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:


1. ....;
2. ....;
3. ....;
4. ....;
5. ....

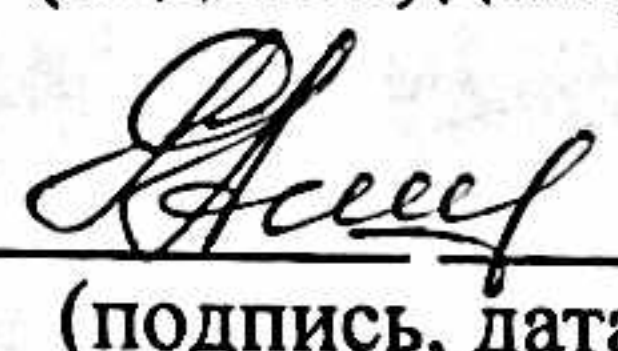
изменения и дополнения нецелесообразны на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
ПиСКС от 04.06.2020 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент  
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

**Согласовано:**

И.о.декана ФТДиСЭ  Ханов Р.Р., к.э.н, ст. преподаватель  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета  Аминова Р.К., к.э.н, ст. преподаватель  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)



## 9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 2020 / 2021 учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. ....;
2. ....;
3. ....;
4. ....;
5. ....

изменения и дополнения нецелесообразны на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
ПиСКС от 03.06.2021 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой ПиСКС Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент  
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

**Согласовано:**

И.о.декана ФТДиСЭ Шамхалов Ш.Ш., к.и.н., доцент  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета Аминова Р.К., к.э.н., ст.препод  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)



## 9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 2021 /2022 учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. ....;
2. ....;
3. ....;
4. ....;
5. ....

изменения и дополнения нецелесообразны на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
ПиСКС от 02.06.2022 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент  
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

**Согласовано:**

Декан ФПиУТ  Батманов Э.З., к.т.н., доцент  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета  Гусейнов Р.В., к.э.н., доцент  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)