

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

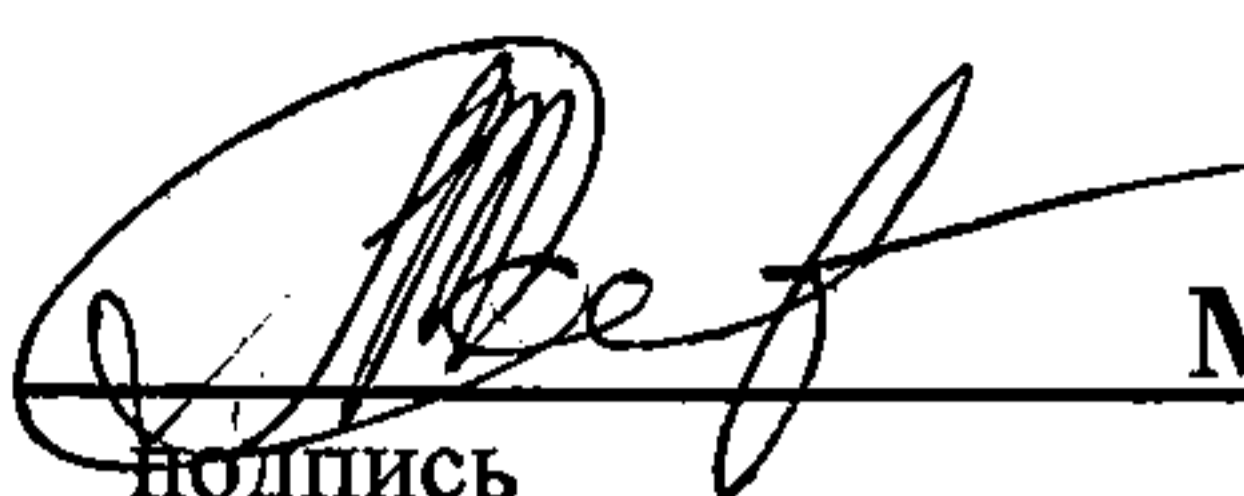
факультет таможенного дела и судебной экспертизы
наименование факультета, где ведется дисциплина

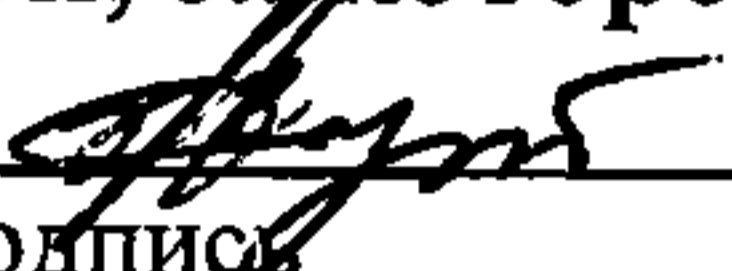
кафедра психологии и социально-культурного сервиса
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

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

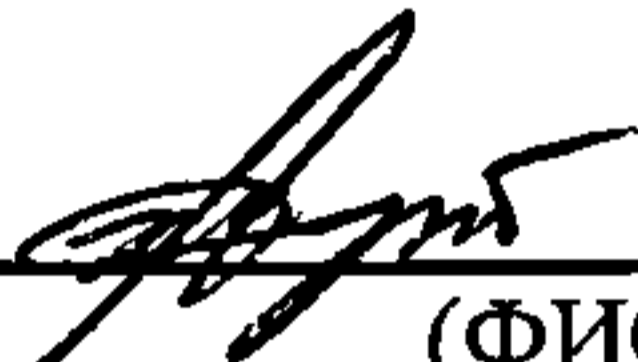
г. Махачкала 2019

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».

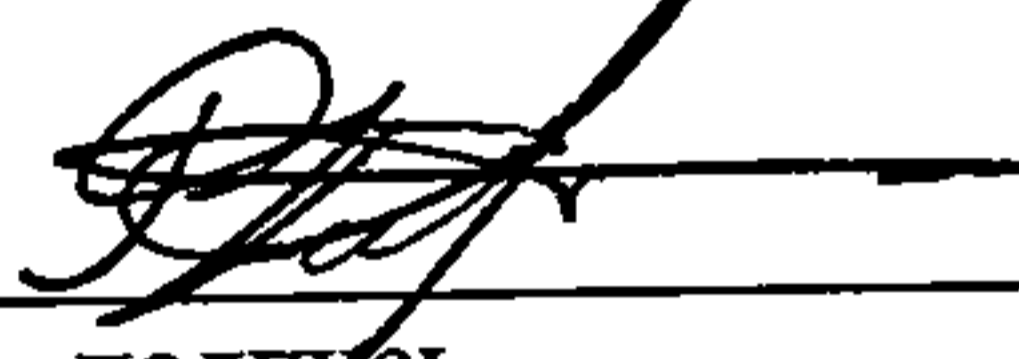
Разработчик  Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст.преподаватель
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
« ____ » _____ 2019г.

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

	потребителя	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
		ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

Форма обучения	Очная	очно-заочная	заочная
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	ЛК	ПЗ	ЛБ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
1	<p>Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности.</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			11			14
2	<p>Тема 2. Историческое развитие сервисной деятельности</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>Тема 3. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России</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>Тема 4. Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека.</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>Тема 5. Коммуникативные формы общения в сервисе</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>Тема 6. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.</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						11
7	<p>Тема 7. Основы этического знания и профессиональной этики.</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	Тема 8. Культура сервиса. 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
Итого												

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	
1	2	3	4	5	7
1.	ЛК1	Тема 1. Теоритические основы сервисной деятельности. 1. Содержание сервисной деятельности. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3. Сервис как услуга. Классификация видов услуг.	3	6	Основная лит-ра: №1,2
2.		ЛК2	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		<p>Тема 3. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.</p> <p>1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.</p> <p>2. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в постсоветские периоды.</p>	3			1	Основная лит-ра: №1,2,3
4.	ЛК4		<p>Тема 4. Служба быта как институт формирования разумных потребностей человека.</p> <p>1. Функции кооперативных движений в службе быта.</p> <p>2. Сервисная деятельность и потребностей человека.</p> <p>3. Диверсификация спроса.</p>	3			1	Основная лит-ра: №3,4,6
5.	ЛК5		<p>Тема 5. Коммуникативные формы общения в</p>	3			1	Основная лит-ра: №3,4,6

6.	ЛК6	<p>сервисе</p> <p>1. Структура общения (основные стадии) в сервисной коммуникации.</p> <p>2. Взаимное расположение и позы собеседников.</p> <p>Тема 6. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.</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>Тема 7. Основы этического знания и профессиональной этики.</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>Тема 8. Культура сервиса.</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		
Итого:			24			6			

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
	Итого:	32		89				

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: https://www.iprbookshop.ru/47716.html	
7.	лк,из, срс	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: https://www.iprbookshop.ru/63244.html	URL: https://www.iprbookshop.ru/63244.html
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ			
8.	лк,из, срс	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: https://www.iprbookshop.ru/64569.html	URL: https://www.iprbookshop.ru/64569.html
9.	лк,из, срс	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: https://www.iprbookshop.ru/91518.html	URL: https://www.iprbookshop.ru/91518.html

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 оснащенности 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 _____ Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент
(название кафедры) (подпись, дата) (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)