

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.03.2026 14:08:09  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c5ce7bb8a25c0b8bb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервиса

Направленность (профиль): Ивент-менеджмент и продюсирование

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора - 2026

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514).

Автор–составитель: Пясецкая И.Ш.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 25.05.2026

Заведующий кафедрой гостеприимства и  
международных бизнес-коммуникаций

М.В. Васижиженко

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	6
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	14
8. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	14
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	14
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	16
11. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	17

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Наименование дисциплины

Сервисная деятельность

### 1.2. Цель дисциплины

Формирование системы знаний о технологии и принципах обслуживания, построении клиентоориентированных технологий и сервисных процессов, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей, формирование навыков организации деятельности контактной зоны предприятия сферы сервиса с учетом содержательных особенностей его функционирования.

### 1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- выявлять и анализировать информацию о специфике построения коммуникационных технологий при взаимодействии с потребителями предприятия сферы сервиса, проводить критический анализ информационных источников в части современных принципов и особенностей построения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса.
- разрабатывать технологические схемы и определять ключевые положения стандартов потребителей с учетом установленных норм безопасности и охраны труда.
- определять результативность построения клиентоориентированных технологий предприятия сферы сервиса; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определять целесообразность применяемых форм и методов сервисного обслуживания; определять "разрывы" качества при построении сервисного обслуживания; определять ключевые требования к организации контактной зоны предприятия сферы сервиса.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины Сервисная деятельность направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставленных задач
	УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
	УК-1.3. Владеет методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач
УК-3. Способен осуществлять социальное	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия

взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Ивент-менеджмент и продюсирование.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Дисциплина изучается на 1 курсе, 2 семестре.

#### Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
		2
Общая трудоемкость, ЗЕТ	<b>2</b>	<b>2</b>
Общая трудоемкость, час.	<b>72</b>	<b>72</b>
Аудиторные занятия, час.	38	38
Лекции, час.	20	20
Практические занятия, час.	18	18
Самостоятельная работа	34	34
Курсовая работа	–	–
Контрольные работы	–	–
Контроль	–	–
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет	зачет

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

### **5.1. Содержание дисциплины**

#### **РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны**

##### **ТЕМА 1.1. Введение в дисциплину "Сервисная деятельность"**

Основные понятия: сервис, сфера обслуживания, производители услуг, потребители услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика сферы сервиса. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги Зейтамя.

##### **ТЕМА 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.**

Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место сферы услуг в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития сферы сервиса. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.

##### **ТЕМА 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.**

Три уровня товара по Котлеру. Услуга как понятие. Терминология услуги в соответствии с ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия. Услуга и сервисный продукт. Базовая модель организации сферы услуг. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в сфере сервиса. Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта. Формы и методы обслуживания.

##### **ТЕМА 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем**

Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности работы с различными типами потребителей. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной зоны. Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.

## РАЗДЕЛ II. Процессный подход к сервисной деятельности

### ТЕМА 2.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в сфере сервиса. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов. Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.

### ТЕМА 2.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Декомпозиция сервисных

Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.

### ТЕМА 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания

Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению. Правила оказания различных видов услуг. Основные права потребителей при обслуживании. Модель качества услуги, основанная на разрыве. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания предприятия в сфере сервиса. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя. Безопасность услуги. Значение техники безопасности в сервисе. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Техника безопасности в процессе обслуживания потребителя. Первичный и вторичный инструктаж. Целевой и внеплановый инструктаж. Технология работы в нестандартных ситуациях. Основные виды рисков в сервисной деятельности.

## 5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
Лекции	Практические занятия				
<b>2 семестр</b>					
<b>Раздел I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны</b>					
<b>Тема 1.1.</b> Введение в дисциплину "Сервисная деятельность."	4	2	2	2	–
<b>Тема 1.2.</b> Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности	4	2	2	2	-

<b>Тема 1.3.</b> Услуга как результат сервисной деятельности	4	2	2	2	–
<b>Тема 1.4.</b> Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем	10	6	4	2	2
<b>Итого по разделу I</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
<b>Раздел II Процессный подход к сервисной деятельности</b>					
<b>Тема 2.1.</b> Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне	18	6	12	4	8
<b>Тема 2.2.</b> Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Декомпозиция сервисных	16	8	8	4	4
<b>Тема 2.3.</b> Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания	16	8	8	4	4
<b>Итого по разделу II</b>	<b>50</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
<b>Контроль</b>					
<b>Итого изучено по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>34</b>	38	20	18
<b>Всего зачетных единиц</b>	<b>2</b>				

### 5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
<b>РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Введение в дисциплину "Сервисная деятельность".	Основные понятия: сервис, сфера обслуживания, производители услуг, потребители услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика сферы сервиса. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги Зейтамя.	2	УК–1
<b>Тема 1.2.</b> Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Общество массового по-	2	УК–1

	<p>требления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место сферы услуг в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития сферы сервиса. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>		
<p><b>Тема 1.3.</b> Услуга как результат сервисной деятельности.</p>	<p>Три уровня товара по Котлеру. Услуга как понятие. Терминология услуги в соответствии с ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия. Услуга и сервисный продукт. Базовая модель организации сферы услуг. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в сфере сервиса. Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта. Формы и методы обслуживания.</p>	2	ОПК-3
<p><b>Тема 1.4.</b> Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.</p>	<p>Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности работы с различными типами потребителей. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании.</p>	2	УК-3 ОПК-3

	<p>Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной зоны. Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.</p>		
<b>РАЗДЕЛ II Процессный подход к сервисной деятельности</b>			
<p><b>Тема 2.1.</b> Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.</p>	<p>Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в сфере сервиса. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов. Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.</p>	4	УК-3 ОПК-3
<p><b>Тема 2.2.</b> Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Декомпозиция сервисных.</p>	<p>Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.</p>	4	ОПК-3
<p><b>Тема 2.3.</b> Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нор-</p>	<p>Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению. Правила оказания различных видов услуг. Основные права потребителей при обслуживании. Мо-</p>	4	ОПК-3

мам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	дель качества услуги, основанная на разрыве. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания предприятия в сфере сервиса. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя. Безопасность услуги. Значение техники безопасности в сервисе. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Техника безопасности в процессе обслуживания потребителя. Первичный и вторичный инструктаж. Целевой и внеплановый инструктаж. Технология работы в нестандартных ситуациях. Основные виды рисков в сервисной деятельности.		
--	---	--	--

#### 5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
<b>РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны</b>				
<b>Тема 1.4.</b> Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.	1. Составление таблиц потребительских предпочтений. 2. Опрос потребителей на предмет понятия качества. 3. Разработка концепции интерьера квартиры. 4. Написание эссе 5. Отчет об улучшении взаимоотношений с потребителями	2	УК-3 ОПК-3	Проверка таблиц, опроса Защита концепции интерьере квартиры Проверка эссе
<b>РАЗДЕЛ II Процессный подход к сервисной деятельности</b>				
<b>Тема 2.1.</b> Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	1. Написание определений 2. Составление таблицы компонентов сервисного процесса 3. Отчет об улучшении стратегий сервисного процесса 4. Описание технологического цикла обслуживания 5. Проведение опроса	8	УК-3 ОПК-3	Проверка определений, таблицы, отчета, опроса Презентация технологического обслуживания
<b>Тема 2.2.</b> Основные и вспомогательные процессы в сервисной дея-	1. Написание определений 2. Создание списка основных и вспомогательных процессов	4	ОПК-3	Проверка определений, таблицы, отчета, опроса Презентация биз-

тельности. Декомпозиция сервисных.	3. Составление таблиц основных и вспомогательных процессов 4. Отчет о вертикальных и вспомогательных процессах 5. Описание бизнес-процессов			нес-процессов
<b>Тема 2.3.</b> Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	1. Написание краткого обзора правил бытового обслуживания 2. Изучение общероссийского классификатора оказания услуг населению 3. Составление списка основных прав потребителей 4. Изучение и разработка стандартов обслуживания 5. Составление плана инструктажа по технике безопасности	4	ОПК-3	Защита презентации стандартов обслуживания Дискуссия Устный опрос

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	Час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
<b>РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны</b>				
<b>Тема 1.1.</b> Введение в дисциплину "Сервисная деятельность".	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Сравнительный анализ сервиса в разных компаниях (например, McDonald's и KFC).	2	УК-1	Доклады, сообщения, творческие проекты Выборочная проверка составленных студентами конспектов. Проверка аналитической работы.
<b>Тема 1.2.</b> Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Создание презентации на тему: «История развития сервисной деятельности». 3. Написание эссе «Роль сервиса в экономике услуг».	2	УК-1	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка презентации. Проверка эссе.

<b>Тема 1.3.</b> Услуга как результат сервисной деятельности.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Анализ нормативных документов (ФЗ «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению»).	2	ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Устный опрос.
<b>Тема 1.4.</b> Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Написание эссе на тему: «Психологические аспекты взаимодействия с клиентом».	6	УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка эссе.
<b>РАЗДЕЛ II Процессный подход к сервисной деятельности</b>				
<b>Тема 2.1.</b> Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Разработка чек-листа стандартов обслуживания для кафе.	6	УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка чек-листов обслуживания.
<b>Тема 2.2.</b> Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Деконпозиция сервисных.	1. Изучение лекционного материала по теме.	8	ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов.
<b>Тема 2.3.</b> Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Исследование трендов в сервисной индустрии (цифровизация, экосервис).	8	ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка презентации.

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Сервисная деятельность» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Бражников М.А. Сервисология: учебник для вузов / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 144 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588232> (дата обращения: 18.05.2026).

2. Каменева С.Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебник для вузов / С.Е. Каменева. — Москва: Юрайт, 2026. — 76 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589086> (дата обращения: 18.05.2026).

3. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / под ред. М.Е. Ставровского. — Москва: Юрайт, 2026. — 190 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588156> (дата обращения: 18.05.2026).

4. Черников В.Г. Сервисология: учебник для вузов / В.Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 252 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588209> (дата обращения: 18.05.2026).

### **Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Восколович Н.А. Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов / Н.А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 423 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584831> (дата обращения: 18.05.2026).

2. Рамендик Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 212 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584170> (дата обращения: 18.05.2026).

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО–ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные образовательные ресурсы**

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>

- Федеральный портал «Российское образование»: <http://ro-edu.ru>

- Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>

- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Сервисная деятельность изучает принципы, методы и технологии организации услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиентов. Её ключевая цель — под-

готовить специалистов, способных эффективно управлять сервисными процессами, обеспечивать высокое качество обслуживания и создавать положительный клиентский опыт.

Дисциплина Сервисная деятельность является обязательным для изучения в рабочем учебном плане подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 Сервис.

**Цель дисциплины** – формирование комплексного представления о философском мировоззрении, расширение персональной идентичности посредством приобщения к опыту философского мышления, освоение интеллектуальных инструментов философского уровня, с помощью которых можно вырабатывать собственное (индивидуальное) объяснение действительности и явлений культуры.

**Основные задачи дисциплины**

- усвоение знаний о предмете, структуре, функциях философии, о ее становлении, основных направлениях, школах и этапах ее исторического развития;
- выработка навыков к самостоятельному анализу смысла и сути проблем.
- формирование способности применять на практике знания об онтологии, гносеологии, аксиологии и других направлений философской мысли;
- усвоение знаний, составляющих содержание социальной философии и выработка способности применять эти знания на практике в профессиональной деятельности.

**Структура дисциплины** включает в себя три тематических раздела, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Раздел I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны;

Раздел II. Процессный подход к сервисной деятельности.

Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, списки учебной, справочной и дополнительной литературы, тест для самоконтроля, а также вопросы к зачету.

При самостоятельном изучении сервисной деятельности необходимо заранее составить тезисный план подготовки к вопросам, относящимся к основным разделам дисциплины:

- прочитать основные понятия и логику изложения тем в лекционном материале;
- изучить законодательные и нормативные акты в области сервисной деятельности;
- выполнить практическое задание (если оно предусмотрено в изучаемой теме).

Для выступления, на практических занятиях обучающиеся готовят сообщения (мультимедийные презентации), которые заслушиваются и обсуждаются в группе. Доклады в монологической (или диалогической) форме развивают навыки работы с аудиторией, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, используют методы и средства рефлексии для интеллектуального развития, повышения культурного уровня и профессиональной компетентности. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, умение изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса. Необходима работа с основными определениями и категориями сервисной деятельности, которые должны формулироваться точно, логично, и отражаться в работе со словарем.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;

- наличие и доступность необходимого учебно–методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельные работы студентов:

- Подготовка устного ответа на практическом занятии;
- Подготовка домашнего задания (таблица, мультимедиа–презентация и т.д.);
- Чтение первоисточников;
- Работа с конспектом лекций;
- Работа с основными понятиями и категориями философии;
- Работа с таблицами;
- Подготовка докладов и информационных сообщений.
- Подготовка творческих заданий.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МО–ДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### ***Перечень информационных технологий:***

Платформа для презентаций microsoft powerpoint;

Текстовый и табличный редактор microsoft word;

Портал института <http://portal.midis.info>

### ***Перечень программного обеспечения:***

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)

Битрикс 24

Яндекс браузер

Mozilla Firefox

Adobe Reader

Microsoft™ Office®

МойОфис

Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)

### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

«Гарант аэро»

КонсультантПлюс

Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

## Сведения об электронно–библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно–библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно–библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>

**11. МАТЕРИАЛЬНО–ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционная аудитория № 219	Компьютер Проектор Экран Парты Стол преподавателя Стулья Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Светильники Кафедра Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека Читальный зал № 122	Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения

		<p>Тактильные указатели выхода из помещения</p> <p>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения</p> <p>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля</p> <p>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
--	--	--