

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

(подпись)

Василенко В.Н.
(Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки

Геоинформационные системы и технологии в муниципальном и государственном
управлении

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Воронеж

Разработчик _____
(подпись) (дата) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки, профиль)

(подпись) (дата) (Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование компетенций, обучающихся в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

25 Ракетно-космическая промышленность (в сфере создания инфраструктуры использования результатов космической деятельности, деятельности по обеспечению актуальной и достоверной информации социально-экономического, экологического, географического характера) с учетом профессионального стандарта 25.044 «Специалист по применению геоинформационных систем и технологий для решения задач государственного и муниципального уровня»

Задачами освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области сервисной и организационно-управленческой деятельности:

- регистрация, изменение, удаление электронного сервиса в соответствии с технологическим регламентом
- техническое и информационное обеспечение эксплуатации геоинформационных систем и их картографических подсистем
- подготовка и публикация электронных сервисов и их паспортов в соответствии с технологическим регламентом
- подготовка тематических продуктов геоинформационного картографирования
- проверка функционирования отдельных блоков геоинформационных систем
- проверка соответствия описания электронного сервиса техническим требованиям
- мониторинг состояния и использования электронного сервиса
- поддержание функционирования актуальных баз данных о регионах, отраслях экономики, территориях, объектах, процессах, явлениях)

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, на основе основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», (уровень образования - бакалавриат).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 _{ОПК-2} Использует навыки управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ОПК-2} Использует навыки управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем	Знает: правила организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем, принципы классификации услуг и их характеристики, категории потребителей, основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса, характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы контроля показателей качества. Умеет: анализировать уровень организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов, подбирать

	приемы и методы, применять методы контроля параметров технологических процессов, используемых ресурсов для обеспечения качества процесса сервиса.
	Владеет навыками управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя, диверсификации, комбинирования, видоизменения и совершенствования сервисной деятельности, консультирования потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса, осуществления контроля качества показателей процесса сервиса.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП ВО/СПО

Дисциплина относится к *обязательной части* Блока 1 ООП, модуль "Общеобразовательный". Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплины «Сервисология»

Знания, полученные при освоении дисциплины необходимы при подготовке к ГИА и выполнении ВКР.

4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего акад. ча- сов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	55	55
Лекции	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Консультации текущие	0,9	0,9
Вид аттестации: зачет	0,1 зачет	0,1 зачет
Самостоятельная работа:	89	89
Подготовка творческого проекта	39	39
Подготовка к практическим работам, тестированию, изучение материалов по конспектам лекций, учебникам, дополнительной литературе	32	32
Подготовка к практическим занятиям	18	18

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. ч
1	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности.	15
2	Теория органи-	Организация обслуживания потребителей. Категории пред-	32

	зации обслужи- вания	приятый, осуществляющих предоставление услуг Инфра- структура обслуживания. Учет природных и социальных фак- торов в структуре обслуживания человека. Категории потре- бителей, особенности обслуживания.	
3	Место и роль общения в сер- висной деятель- ности	Общение как фактор отношений в сервисной деятельности, понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности, уровень организации контактной зоны пред- приятия на основе использования материальных, техниче- ских, информационных ресурсов. Консультирование потре- бителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	32
4	Качество сер- висных услуг	Характеристики и показатели качества сервисного обслужи- вания. Нормативные и правовые документы в области об- служивания и предоставления услуг. Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.	32
5	Диверсифика- ция сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совер- шенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	32
	Консультации текущие		0,9
	Зачет		0,1

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч	ПЗ (или С), ак. ч	СРО, ак. ч
1	Сервис как система услуг	2	4	9
2	Теория организации обслуживания	4	8	20
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	4	8	20
4	Качество сервисных услуг	4	8	20
5	Диверсификация сервисной деятельности	4	8	20
	Консультации текущие		0,9	
	Зачет		0,1	

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса Виды сервисной деятельности Принципы классификации услуг, их характеристики	2
2	Теория организации обслуживания	Организация обслуживания потре- бителей Категории предприятий, осуществ- ляющих предоставление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных фак- торов в структуре обслуживания человека	2
		Категории потребителей, особен- ности обслуживания.	2
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Общение как фактор отношений в сервисной деятельности Понятие «контактная зона» как сфе- ра реализации сервисной деятель- ности Требования к организации кон- тактной зоны предприятия	2

		Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса. Стандарты обслуживания	2
4	Качество сервисных услуг	Качество сервисных услуг с точки зрения потребителей Показатели качества сервисной деятельности	2
		Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания. Методы оценки и контроля показателей качества сервиса Системное управление качеством обслуживания	2
5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	4

5.2.2 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Сервис как система услуг	Анализ видов сервисной деятельности	2
		Анализ классификаций услуг, их характеристики	2
2	Теория организации обслуживания	Анализ предприятий, осуществляющих предоставление услуг	2
		Анализ инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	2
		Исследование категорий потребителей и особенностей их обслуживания.	4
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Организация общения в «контактной зоне» исполнителя и потребителя услуги	2
		Требования к организации контактной зоны предприятия	2
		Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.	2
		Разработка стандартов обслуживания	2
4	Качество сервисных услуг	Исследование показателей качества сервисной деятельности	4
		Разработка мероприятий по обеспечению качества сервисной услуги	4

5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	4
		Инновационные технологии в сервисе	4

5.2.3 Лабораторный практикум (не предусмотрен)

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч
1	Сервис как система услуг	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к зачету	9
2	Теория организации обслуживания	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к зачету	20
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к зачету	20
4	Качество сервисных услуг	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к зачету	20
5	Диверсификация сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям Подготовка к защите творческого проекта Подготовка к зачету	20

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература

1. Браншнов С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Браншнов С.Г. – Электрон. дан. – ФЛИНТА, 2016. – 220 с. Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44297 - Режим доступа: Основы индустрии гостеприимства.

2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Казакевич Т.А. – Электрон. Дан. – Интермедия, 2015 - 186 с. <http://www.knigafund.ru/books/174317> - Режим доступа:

6.2. Дополнительная литература

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 64 с.
<http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Данылив, М. М. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылив, Р. Н. Плотникова ; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. - 32 с. - Электрон. ресурс. - <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» / Л.Э. Глаголева ; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 14 с.

<http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96525>

Периодические издания

1. Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

2. Журнал «Сервис в России и за рубежом» // Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://e.lanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2491 - Сервис в России и за рубежом

3. Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»

4. Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» Журнал «Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы» CD

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
Microsoft Windows 7 (64 - bit)	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level #47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Windows 8.1 (64 - bit)	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level#61280574 от 06.12.2012 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office Professional Plus 2010	Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office 2007	Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office 2010	Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com
AdobeReaderXI	(бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volumedistribution.htm

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций; средствами звуковоспроизведения; экраном; имеющие выход в Интернет); помещения для проведения семинарских, лабораторных и практических занятий (оборудованные учебной мебелью); библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет); компьютерные классы.

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций и проведения практических (семинарских занятий) используется мультимедийное оборудование (интерактивная доска, проектор) кафедры (а.20).

Номер и наименование объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение (при наличии)
Аудитория для самостоятельной работы	Комплект мебели для учебного процесса. Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level#47881748 от 24.12.2010г. http://eopen.microsoft.com . Microsoft Office 2007 Standart, Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com Adobe Reader XI, (бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdfreader/volume-distribution.html

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Номер и наименование объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение (при наличии)
<i>Читальные залы библиотеки</i>	Компьютеры (30 шт.) со свободным доступом в сеть Интернет и Электронным библиотечным и информационносправочным системам	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level#47881748 от 24.12.2010г. http://eopen.microsoft.com . Microsoft Office 2007 Standart, Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com Adobe Reader XI, (бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdfreader/volume-distribution.html

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля)**.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	144	144
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	15,8	15,8
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации текущие	1,7	1,7
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	124,3	124,3
Проработка материалов по конспекту лекций	6	6
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	76,3	76,3
Реферат	32	32
Контрольная работа	10	10
Подготовка к зачету	3,9	3,9

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«Сервисная деятельность»**
(наименование дисциплины)

Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 _{ОПК-2} Использует навыки управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: правила организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем, принципы классификации услуг и их характеристики, категории потребителей, основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса, характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы контроля показателей качества;

уметь: анализировать уровень организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов, подбирать приемы и методы, применять методы контроля параметров технологических процессов, используемых ресурсов для обеспечения качества процесса сервиса;

владеть: навыками управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя, диверсификации, комбинирования, видоизменения и совершенствования сервисной деятельности, консультирования потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса, осуществления контроля качества показателей процесса сервиса.

Содержание разделов дисциплины.

Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности. Организация обслуживания потребителей. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека. Категории потребителей, особенности обслуживания. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности, понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности, уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов. Консультирование потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса. Характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы исследования показателей качества услуг Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.