

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Васilenko B.H.
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Сервисная деятельность
(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

_____ Гостинично-ресторанная деятельность _____
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

1. Цели и задачи дисциплины

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

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

- 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, технологический, проектный, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.	Знает: внутренние стандарты обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.
	Умеет: разрабатывать внутренние стандарты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.
	Имеет навыки: разработки стандартов и регламентов процессов обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность» Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Сервисная деятельность» базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплины «Введение в технологии сферы обслуживания», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

Дисциплина «Сервисная деятельность» является предшествующей для освоения дисциплины: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, включая промежуточную аттестацию.

Виды учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		Семестр 7
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	30,85	30,85
Лекции	15	15
Практические занятия (ПЗ)	15	15
Групповые консультации по дисциплине	0,85	0,85
Виды аттестации: зачет		
Самостоятельная работа:	77,15	77,15
Подготовка творческого проекта	30	30
Подготовка к практическим работам, тестированию, изучение материалов по конспектам лекций, учебникам, дополнительной литературе	47,15	47,15

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, часы
1	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности.	20
2	Теория организации обслуживания	Организация обслуживания потребителей. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека. Категории потребителей, особенности обслуживания.	28
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	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 по	15

	ности	требителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	
4	Качество сервисных услуг	Характеристики и показатели качества сервисного обслуживания. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.	20
5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	25

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час	ПЗ (или С), Час	ЛР, Час	СРО, час
1	Сервис как система услуг	3	4		20
2	Теория организации обслуживания	3	2		15
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	3	3		15
4	Качество сервисных услуг	3	3		15
5	Диверсификация сервисной деятельности	3	3		12,15

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса	3
		Виды сервисной деятельности	
		Принципы классификации услуг, их характеристики	
2	Теория организации обслуживания	Организация обслуживания потребителей	3
		Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг	
		Инфраструктура обслуживания.	
		Учет природных и социальных факторов в структуре обслужи-	

		живания человека	
		Категории потребителей, особенности обслуживания.	
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Общение как фактор отношений в сервисной деятельности	3
		Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	
		Требования к организации контактной зоны предприятия	
		Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.	
		Стандарты обслуживания	
4	Качество сервисных услуг	Качество сервисных услуг с точки зрения потребителей	3
		Показатели качества сервисной деятельности	
		Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.	
		Методы оценки и контроля показателей качества сервиса	
		Системное управление качеством обслуживания	
5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	3

5.2.2 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, Час
1	Сервис как система услуг	Анализ видов сервисной деятельности	4
		Анализ классификаций услуг, их характеристики	
2		Анализ предприятий, осуществляющих предоставление	2

		услуг	
	Теория организации обслуживания	Анализ инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	
		Исследование категорий потребителей и особенностей их обслуживания.	
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Организация общения в «контактной зоне» исполнителя и потребителя услуги	3
		Требования к организации контактной зоны предприятия	
		Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.	
		Разработка стандартов обслуживания	
4	Качество сервисных услуг	Исследование показателей качества сервисной деятельности	3
		Разработка мероприятий по обеспечению качества сервисной услуги	
5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов. Инновационные технологии в сервисе	3

5.2.3 Лабораторный практикум (не предусмотрен)

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Час
1	Сервис как система услуг	Подготовка к практическим занятиям	20

		Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	
2	Теория организации обслуживания	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	15
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	15
4	Качество сервисных услуг	Подготовка к практическим занятиям Выполнение творческого проекта Подготовка к экзамену	15
5	Диверсификация сервисной деятельности	Подготовка к защите творческого проекта Подготовка к экзамену	12,15

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

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. Вилкова, С.А. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С.А. Вилкова, Ю.Я. Тюменев, В.И. Стельмашенко – Дашков и К, 2016. - 400 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24750.html> - Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты: Учебное пособие для бакалавров.

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. 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 сервиса и ресторанного бизнеса. - Воронеж : ВГУИТ, 2021. - 14 с.

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

Периодические издания

1. Сервис plus
2. Современные проблемы сервиса и туризма
3. Сервис в России и за рубежом
4. Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий

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, современных профессиональных баз данных 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.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.543 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

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 очно-заочной или заочной форм обучения

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы

Виды учебной работы	Всего часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		Семестр 5
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	11,5	11,5
Лекции	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации текущие	1,5	1,5
Проведение консультаций перед зачетом	3,9	3,9
Виды аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет
Самостоятельная работа:	92,6	92,6
Проработка материалов по конспекту лекций	30	30
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	30	30
и (или) другие виды самостоятельной работы	32,6	32,6

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- внутренние стандарты обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.

уметь

- Разрабатывать внутренние стандарты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

владеть

- разработки стандартов и регламентов процессов обслуживания на предприятиях профессиональной сферы.

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.