

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра муниципального управления и социальных технологий



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельности»

основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра  
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы  
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения  
очная  
заочная

Санкт-Петербург  
2016

Автор

Доцент  
(должность)

[подпись]  
(подпись)

С.А. Мещеряков  
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры матем. инф. и соуд. техн. от 29.08 2016 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой

[подпись]  
(подпись)

Туфанов А.О.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» от 29.08 2016 г., протокол № 1.

Председатель УМК

[подпись]  
(подпись)

Рожковская А.И.  
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

[подпись]  
(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий

[подпись]  
(подпись)

Чижиков А.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	5
4 Объем дисциплины 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, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	8
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10

## ***1 Цели освоения дисциплины***

Целями освоения дисциплины являются создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

## ***2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы***

Дисциплина «Сервисная деятельность» участвует в формировании следующих компетенций:

1) готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

2) готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

В результате освоения компетенции *ОПК-2* обучающийся должен:

знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания;

уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;

владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

В результате освоения компетенции *ПК-2* обучающийся должен:

знать:

- методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;

- этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания.

уметь:

- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- владеть:
  - методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;
  - приемами изучения личности потребителя;
  - методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя;

### ***3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы***

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### ***1) Введение в направление подготовки***

знания:

- содержание управленческих категорий;

умения:

- использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии;

навыки:

- первоначальными навыками самостоятельной работы по поиску, систематизации и анализу профессиональной экономической и управленческой информации;

#### ***2) Профессиональная этика и этикет***

знания:

- этику сферы сервиса услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;

умения:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;

навыки:

- основами профессиональной этики и этикета;

3.3 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

#### ***1) Сервисология***

#### ***2) Производственная практика (технологическая практика)***

***4 Объем дисциплины 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 дисциплины составляет 3 зачетных единиц/108 часов.

*Объем дисциплины  
очная форма обучения*

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	32	32
<i>Занятия лекционного типа</i>	16	16
<i>Занятия семинарского типа</i>	16	16
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	76	76
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен, курсовая работа	

*заочная форма обучения*

Виды учебной деятельности	3 курс	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	10	10
<i>Занятия лекционного типа</i>	6	6
<i>Занятия семинарского типа</i>	4	4
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	98	98
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен, курсовая работа	

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

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов	
				очная форма обучения	заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6
1	Введение. Основные тенденции и перспективы развития	Новые подходы к изучению сервисной деятельности. Сущность сервисной деятельности.	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия семинарского	4	2

	сервисной деятельности в России и за рубежом.	Теоретические понятия сервиса, сервисной деятельности. Историческая эволюция и современное состояние сервисной деятельности.	типа Самостоятельная работа обучающихся	18	24
2	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа.	Дифференциация знаний и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Услуги в средневековом обществе. Сервисная деятельность в развивающихся странах.	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия семинарского типа	4	-
			Самостоятельная работа обучающихся	20	24
3	Теоретический анализ сервисной деятельности.	Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общественного потребления». Теоретические основы анализа сервисной деятельности. Классификация услуг в сервисной деятельности постиндустриального общества.	Занятия лекционного типа	4	-
			Занятия семинарского типа	4	2
			Самостоятельная работа обучающихся	18	24
4	Сервисная деятельность как составная часть экономики.	Экономическая сущность в сервисной деятельности.	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия	4	-

		Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.	семинарского типа		
			Самостоятельная работа обучающихся	20	26

### ***6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине***

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02351-4 : 123-00.

### ***7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине***

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «Сервисная деятельность».

### ***8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины***

Основная учебная литература:

1) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02351-4 : 123-00.

Дополнительная учебная литература:

1) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с.

### ***9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины***

1) [www.ideibiznesa.org/sfera-uslug](http://www.ideibiznesa.org/sfera-uslug) - Сфера услуг и обслуживания -



### ***10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины***

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

### ***11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем***

Информационные технологии:

1) <http://www.oturbiznese.ru/32.html> - Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 7 SP1
- 2) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 3) Операционная система MS Windows 10 Prof
- 4) Пакет офисных приложений MS Office 2007

5) Пакет офисных приложений MS Office 2013

Информационные справочные системы:

1) <http://pevnaya.jimdo.com/> - коммуникативные инструменты в сервисной деятельности

***12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине***

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
3.17	25	42,2	12 компьютеров, 17 столов, 34 стула