

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:55:40
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1ab56ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии сервисной деятельности

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	Очная
Реализуется в семестре	4

Разработано:
Кандидат экономических наук,
доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование общепрофессиональных (ОПК-1, ОПК-2) компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса «Технологии сервисной деятельности» заключается в создании целостной системы знаний о сервисной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются: изучение сервисного процесса, как обеспечивающего предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений, системы обеспечения сервисной деятельности, позволяющей потребителю выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления товара или услуги, изучение организации системы сервиса на предприятии, исходя из современных подходов к изучению данного процесса, контактной зоны для обслуживания потребителей, процесса формирования ценовой, распределительной и сбытовой политики.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии сервисной деятельности» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1 ОПК-2 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью
---	---	--

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	
Лекции/из них практическая подготовка	32
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	32/2
Самостоятельная работа	26
Формы контроля	
Экзамен	54
Зачет	-
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	да

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом).

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	Очная форма				Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов		Самостоятельная работа, часов		
			Лекции	Практические занятия			
1	Тема 1: Факторы возникновения и развития сервисной деятельности Факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности. Основные тенденции роста сферы услуг. «Ускорители»	ИД-1 ОПК-1	2	2	-	2	Собеседование

	развития современного рынка. НТР и ее последствия						
2	<p>Тема 2: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Основные понятия. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению Виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности.</p>	ИД-1 ОПК-1	2	2	-	2	Собеседование
3	<p>Тема 3: Система сервиса на предприятии. Виды сервиса.</p> <p>Структура системы сервиса на предприятии. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы гарантийного обслуживания. Виды сервиса по времени осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис</p>	ИД-1 ОПК-1	4	4	-	4	Собеседование
4	<p>Тема 4: Теория организации обслуживания</p> <p>Формы организации системы сервиса. Структура службы сервиса. Этапы развития службы сервиса. Функции сервис-центра. Обслуживание как сервисная система. Понятие «контактной зоны» как сферы осуществления сервисной деятельности.</p>	ИД-1 ОПК-2	2	2/2	-	2	Собеседование
5	<p>Тема 5: Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис</p> <p>Определение потребительской среды в сфере услуг. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Программы обучения клиента. Основные правила составления коммерческого предложения. Обслуживание во время продаж. Демонстрация товара. Организация и проведение презентаций</p>	ИД-2 ОПК-1	4	4	-	4	Собеседование
6	<p>Тема 6: Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж</p> <p>Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Процесс личной</p>	ИД-1 ОПК-2	4	4	-	2	Собеседование

	<p>продажи. Методы личных продаж. Представление продукта. Модель «AIDA». Преодоление возможных возражений клиента. Завершение процесса продажи и установление следующего контакта с клиентом. Оценка эффективности работы с клиентом. Работа с рекламациями. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций</p>						
7	<p>Тема 7: Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание. Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития сферы услуг. Назначение технического обслуживания и ремонта. Политика технического обслуживания. Предупреждающий подход. Принципы технического обслуживания. Понятия «единое техобслуживание» и «комплектный контракт». Критерии выбора производителя при приобретении услуги. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления.</p>	ИД-2 ОПК-1	4	4	-	2	Собеседование
8	<p>Тема 8: Жизненный цикл услуги Концепция жизненного цикла услуги. Этапы жизненного цикла услуги: этап внедрения, этап роста, этап зрелости, этап спада. Особенности сервисной деятельности на этапах жизненного цикла услуг. Управление жизненным циклом услуги.</p>	ИД-1 ОПК-1	2	2	-	2	Собеседование
9	<p>Тема 9: Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания Понятие «технология». Виды технологий. Технология как конкурентное преимущество. Области применения новых технологий в сфере услуг. Информационные технологии в сфере услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Принципы и инструменты процесса разработки услуг. Структура процесса разработки услуг.</p>	ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-1	4	4	-	2	Собеседование
10	<p>Тема 10: Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности Техника SABONE как модель выявления потребностей клиента и модель ПРОКК. Типы вопросов клиенту для выявления его</p>	ИД-1 ОПК-2	4	4	-	4	Собеседование

истинных потребностей. Формирование потребностей клиента. Типы клиентов и методы работы с ними. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия потребителя и продавца: диаграммное проектирование, точки соприкосновения, потребительский сценарий, реинжиниринг						
ИТОГО за 4 семестр		32	32/2	-	26	
ИТОГО		32	32/2	-	26	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/136576.html>, экземпляров неограниченно

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с. – ISBN 978-5-394-05760-1. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/144241.html>, экземпляров неограниченно

2. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. – Белгород : НИУ БелГУ, 2023. – 118 с. – ISBN 978-5-9571-3554-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/448511>, экземпляров неограниченно

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 304 с. – ISBN 978-5-9614-5417-8. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/137932.html>, экземпляров неограниченно

2. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. – Ставрополь : АГРУС, 2023. – 140 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/139018.html>, экземпляров неограниченно

3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 340 с. – ISBN 978-5-9614-2269-6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>, экземпляров неограниченно

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии сервисной деятельности» для студентов специальности 43.03.01 Сервис [Электронная версия].

2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технологии сервисной деятельности» для студентов специальности 43.03.01 Сервис [Электронная версия].

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <https://frio.ru> – Федерация рестораторов и отельеров.
2. <https://prohotel.ru/> Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu – Официальный сайт Научной библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ.
2	http://www.consultant.ru – Официальный сайт Консультант плюс
3	http://biblioclub.ru – ЭБС "Университетская библиотека онлайн"
4	http://www.gks.ru – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации
5	http://www.iprbookshop.ru – Электронно-библиотечная система IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практическая подготовка	Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы в том числе ее структурном подразделении
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (ВКС-видеоконференцсвязь, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей).

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.