

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Оботурова Наталья Павловна

Должность: Декан факультета пищевой инженерии и биотехнологий имени академика А.Г. Храмцова

Дата подписания: 18.06.2026 18:55:41

Уникальный программный ключ:

f3ead44c4559c5505ef6904af77de79fa5835829

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета пищевой
инженерии и биотехнологий
имени академика А.Г. Храмцова
канд. техн. наук, доцент
Оботурова Н. П.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии сервисной деятельности

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Год начала обучения
Форма обучения
Реализуется в семестре

43.03.01 Сервис
Гастрономия и сервис
2026
Очная
4

Разработано:

Доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Ставрополь 2026 г.

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	ИД-1 ОПК-2 Осуществляет	Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания

основные функции управления сервисной деятельностью	основные функции управления сервисной деятельностью	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	54
Экзамен	+
Зачет	-
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	да

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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			Са мо ст оя те ль на я ра бо та, ча со в	
			Лекци и	Пра ктич ески е заня тия	Лабо рато рные рабо ты		
1	Тема 1: Факторы возникновения и развития сервисной деятельности Факторы, влияющие на развитие системы услуг на местности. Основные тенденции роста сферы услуг. «Ускорители» развития современного рынка. НТР и ее последствия	ИД-1 ОПК-1	2	2		2	Собеседование

2	Тема 2: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 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.	ИД-1 ОПК-1	2	2	2	Собеседование
3	Тема 3: Система сервиса на предприятии. Виды сервиса. 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	ИД-1 ОПК-1	4	4	4	Собеседование
4	Тема 4: Теория организации обслуживания 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.	ИД-1 ОПК-2	2	2/2	2	Собеседование
5	Тема 5: Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис 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	ИД-2 ОПК-1	4	4	4	Собеседование
6	Тема 6: Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Процесс личной продажи. Методы личных продаж. Представление продукта. Модель «AIDA».	ИД-1 ОПК-2	4	4	2	Собеседование

	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					
7	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.	ИД-2 ОПК-1	4	4	2	Собеседование
8	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.	ИД-1 ОПК-1	2	2	2	Собеседование
9	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.	ИД-1 ОПК-1 ИД-2 ОПК-1	4	4	2	Собеседование
10	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 истинных потребностей. Формирование потребностей клиента. Типы клиентов и	ИД-1 ОПК-2	4	4	4	Собеседование

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 посвящен 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.

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с.

2. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. – Белгород : НИУ БелГУ, 2023. – 118 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 304 с.

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.

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.

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 ⁰ 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, прочесть 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, прочесть 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 (МТС-Линк), 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.