

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений



УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
профессор Т. В. Черевичко

20\_\_\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Основы сервиса»**

Направление подготовки бакалавриата  
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки бакалавриата  
«Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Квалификация (степень) выпускника

*Бакалавр*

Форма обучения  
**Заочная**

Саратов,  
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Каменова С. Е.		
Председатель НМК	Баранов А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы сервиса» является создание базовой системы знаний о сервисе, основах формирования сферы услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Основы сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» Б1.В.08 учебного плана и преподается в установочную и зимнюю сессии первого года обучения. Преподавание дисциплины является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин бакалавриата и включает в себя лекции, практические занятия, экзамен. Дисциплина «Основы сервиса», развивает знания обучающегося в области теоретических и практических основ сервиса.

Преподавание данной дисциплины должно предшествовать изучению курсов Б1.В.04 «Документационное обеспечение в сервисе», Б1.О.07 «Менеджмент в сервисе», Б1.О.08 «Маркетинг в сервисе».

Необходимым для усвоения материалов дисциплины «Основы сервиса» является наличие у учащихся базовых знаний и представлений о современных тенденциях развития сервиса.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-3 «Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей»	ПК-3.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; ПК-3.2. Разрабатывает процесс обслуживания потребителей; ПК-3.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей.	<b>Знать</b> содержание ключевых понятий и терминов, используемых в сервисе, основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе обслуживания потребителей, место сервиса в жизнедеятельности современного человека.
ПК-4 «Способность к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг»	ПК-4.1. Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса; ПК-4.2. Управляет лояльностью потребителей сервисных организаций; ПК-4.3. Реализует сервисные процессы с учетом маркетинговой среды предприятия.	<b>Уметь</b> анализировать научно-техническую информацию в области сферы услуг, обобщать и применять результаты анализа для сервиса; оптимизировать условия обслуживания потребителей с учетом природных и социальных факторов. <b>Владеть</b> навыками практического применения

		знаний в области исследований видов услуг в сфере сервиса; поиска компромиссных решений с потребителями по возможным вариантам обслуживания; персонифицированного подхода при работе с клиентом.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц 216 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Сессия, курс	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)  Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	практические	семинары	СР	
1.	Тема 1. Введение. Содержание и задачи дисциплины «Основы сервиса».	Установочная сессия, курс 1		2	-		10	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. История сервиса.	Установочная сессия, курс 1		4	-		10	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Услуга: понятие и характерные черты. Особенности производства услуг.	Установочная сессия, курс 1		4	-		6	фронтальный опрос, доклады, проверка конспектов
Итого		Установочная сессия, курс 1		10			26	
4.	Тема 4. Рынок услуг: понятие, функции,	Зимняя сессия,		2	2		24	фронтальный опрос, проверка конспектов

	тенденции развития.	Курс 1						
5.	Тема 5. Сервис как форма удовлетворения потребностей человека.	Зимняя сессия, Курс 1		2	2		31	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
6.	Тема 6. Основные виды и разновидности бытовых сервисных услуг.	Зимняя сессия, Курс 1		-	2		24	сообщения по теме, дискуссия
7.	Тема 7. Сервисные услуги торговли и общественного питания.	Зимняя сессия, Курс 1		2	2		24	опрос, проверка конспектов
8.	Тема 8. Туристические и экскурсионные услуги.	Зимняя сессия, Курс 1		-	2		22	рефераты
9.	<b>Контроль, Контрольная работа – 26 ч</b>	Зимняя сессия, Курс 1						
<b>Итого за зимнюю сессию</b>				<b>6</b>	<b>10</b>		<b>155</b>	
10.	<b>Промежуточная аттестация</b>	Зимняя сессия, Курс 1						<b>Экзамен - 9</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины 216 ч</b>				<b>16</b>	<b>10</b>		<b>181</b>	<b>9</b>

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Введение. Содержание и задачи дисциплины «Основы сервиса».

Введение. Цели и задачи курса. Содержание дисциплины. Сфера сервиса. Основные понятия: «сервис», «услуга», «технология сервиса», «предоставление услуг», «качество услуг», «сервисная деятельность», «сервисное обслуживание». Отличия понятий услуги, обслуживания и сервисной деятельности. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей. Роль и значение сервиса в жизни общества.

## Тема 2. История сервиса.

Эволюция сервиса в мировом историческом процессе. Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России. Сервис и повседневные ритуалы в царской России. Сфера услуг в годы нэпа (1921-1929). Советский сервис в годы «великого перелома» (1929—1939). На пути становления отрасли: восстановление и развитие сферы услуг (1945-1964). Советский сервис (1965—1985). «Перестройка» и «новое мышление» в сфере услуг (1985—1991). На пути к обществу глобального сервиса.

## Тема 3. Услуга: понятие и характерные черты. Особенности производства услуг.

Понятие услуги. Услуга как товар. Характерные черты услуги. Процесс производства услуги и его основные компоненты. Ресурсы и их редкость. Потребительская стоимость и стоимость услуги. Процесс распределения, обмена и потребления услуг.

## Тема 4. Рынок услуг: понятие, функции, тенденции развития.

Понятие рынка. Рынок услуг и его специфика. Функции рынка. Структура рынка услуг. Инфраструктура рынка услуг и ее элементы. Тенденции развития рынка услуг.

## Тема 5. Сервис как форма удовлетворения потребностей человека.

Характеристика потребностей населения в сервисном обслуживании. Различия в потребностях населения с разными уровнями доходов и родом занятий. Процесс удовлетворения потребностей в услугах. Формирование представлений о динамике взаимодействия потребителя и исполнителя услуги. Уровень сервисного обслуживания.

## Тема 6. Основные виды и разновидности бытовых сервисных услуг.

Характеристика сущности основных видов бытовых сервисных услуг.

Основные виды сервисных услуг по химической чистке и крашению. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству сервисных услуг по химической чистке и крашению. Характеристика процесса.

Парикмахерские услуги и услуги ногтевого сервиса. Нормативные документы, регламентирующие требования к парикмахерским услугам и услугам ногтевого сервиса. Характеристика процесса оказания парикмахерских услуг и услуг ногтевого сервиса.

Основные виды услуг фотографии. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг фотографии.

Основные виды сервиса по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству ремонта и технического обслуживания бытовой радиоэлектронной аппаратуры. Характеристика процесса.

Основные виды сервисных услуг по ремонту и пошиву обуви. Нормативные документы, регламентирующие требования к услугам.

#### Тема 7. Сервисные услуги торговли и общественного питания.

Основные виды услуг торговли и общественного питания. Градации организаций, предлагающих услуги общественного питания и торговли.

Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг торговли и общественного питания. Характеристика технологического оборудования для оказания услуг и процесса оказания услуги.

#### Тема 8. Туристические и экскурсионные услуги

Основные виды туристических и экскурсионных услуг. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству туристических и экскурсионных услуг. Характеристика технологического процесса.

### **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

*Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ*  
Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также

демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;
- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;
- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;
- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Самостоятельная работа студентов представляет собой внеаудиторные занятия. Целью самостоятельной работы студентов является получить знания в области основ сервиса, теории рынка услуг, а также составить представления об особенностях функционирования отдельных видов и разновидностей услуг.

Студент должен показать владение навыками самостоятельной работы, глубину знаний по той или иной теме, умение обобщать полученные данные и делать правильные выводы. Студенты должны уметь проводить аналитическую работу по изучению рынка услуг.

Виды самостоятельной работы студентов: Сбор научной информации. Анализ источников. Реферирование научных работ. Освоение стандартных и специальных программ. Подготовка презентации.

Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Основы сервиса» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению

бакалавриата 43.03.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

***Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Основы сервиса»:***

1. Цели и задачи дисциплины «Основы сервиса»
2. Понятийный аппарат основных объектов исследований в сервисе (содержание понятий «сервис», «услуга», «технология сервиса», «предоставление услуг», «качество услуг», «сервисная деятельность», «сервисное обслуживание»).
3. История сервиса.
4. Роль и значение сервиса в жизни общества.
5. Понятие услуги. Характерные черты услуги.
6. Потребительская стоимость и стоимость услуги.
7. Процесс распределения, обмена и потребления услуг.
8. Понятие рынка. Рынок услуг и его специфика.
9. Функции и структура рынка услуг.
10. Инфраструктура рынка услуг и ее элементы.
11. Тенденции развития рынка услуг.
12. Национальные и региональные организации в сфере сервиса и задачи их деятельности.
13. Инфраструктура рынка услуг и ее элементы.
14. Качество услуг: понятие, сущность.
15. Потребности населения в сервисном обслуживании, их характеристика.
16. Процесс удовлетворения потребностей в услугах.
17. Характеристика сущности основных видов бытовых сервисных услуг.
18. Основные виды сервисных услуг по химической чистке и крашению.
19. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству сервисных услуг по химической чистке и крашению.
20. Парикмахерские услуги и услуги ногтевого сервиса.
21. Нормативные документы, регламентирующие требования к парикмахерским услугам и услугам ногтевого сервиса.
22. Основные виды услуг фотографии.



23. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг фотографии.
24. Основные виды сервиса по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов.
25. Основные виды сервисных услуг по ремонту и пошиву обуви.
26. Нормативные документы, регламентирующие требования к услугам.
27. Основные виды услуг торговли, их характеристика.
28. Основные виды услуг общественного питания, их характеристика.
29. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству услуг торговли и общественного питания.
30. Градации организаций, предлагающих услуги торговли.
31. Градации организаций, предлагающих услуги общественного питания.
32. Характеристика торгово-технологического оборудования для оказания услуг.
33. Основные виды туристических услуг.
34. Основные виды экскурсионных услуг.
35. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству туристических услуг.
36. Нормативные документы, регламентирующие требования к технологическому процессу, качеству экскурсионных услуг.

***Примерные темы рефератов по дисциплине «Основы сервиса»:***

1. Рынок услуг: специфические черты и тенденции развития.
2. Сфера услуг как особая отрасль экономики.
3. Виды и формы собственности.
4. Перспективы развития сферы услуг гостеприимства в России.
5. Потребности и формы их удовлетворения в сервисе.
6. Услуга и ее характерные черты.
7. Процесс производства услуг и его особенности.
8. Рынок услуг, его структура и функции.
9. Роль и значение сервиса в жизни общества.
10. Механизм функционирования рынка: спрос и предложение услуг в сервисе.

*Примечание:* любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).

Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

## 7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (2 семестр, экзамен)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Курс	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
Итого	16	0	10	44	0	0	30	<b>100</b>

### Программа оценивания учебной деятельности студента

#### 1 курс

##### Лекции

*Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 16 баллов.*

##### Лабораторные занятия

*Не предусмотрены.*

##### Практические занятия

Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 10 баллов.

##### Самостоятельная работа – от 0 до 44 баллов

- 1. Доклад (от 0 до 10 баллов).*
- 2. Реферат (от 0 до 19 баллов).*
- 3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 15 баллов).*

##### Автоматизированное тестирование

*Не предусмотрено.*

##### Другие виды учебной деятельности

*Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.*

##### Промежуточная аттестация – экзамен – от 0 до 30 баллов

##### *Ранжирование баллов при аттестации студентов:*

- ответ на «отлично» оценивается от 24 до 30 баллов;*
- ответ на «хорошо» оценивается от 16 до 23 баллов;*
- ответ на «удовлетворительно» оценивается от 8 до 15 баллов;*
- ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 7 баллов.*

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента по дисциплине «Основы сервиса» составляет 100 баллов.

Таблица 2.2 Пересчет полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Основы сервиса» в оценку (экзамен):

<b>Количество баллов</b>	<b>Оценка</b>
80-100 баллов	«отлично»
60-79 баллов	«хорошо»
40-59 баллов	«удовлетворительно»
0-39 баллов	«неудовлетворительно»

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) литература:

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: ИТК «Дашков и К<sup>0</sup>», 2019. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>
2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю.П. Свириденко; В. В. Хмелев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>0</sup>», 2012. - 220 с. - рекомендовано УМО в качестве учебного пособия для студентов направления подготовки «Сервис».

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>  
ЭБС «РУКОНТ»<http://rucont.ru>  
ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com>  
ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>  
ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1.Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет доступ к электронно-библиотечной системе. Лицензионное обеспечение: Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

2. Наглядные пособия.

3.Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.

4.Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использование теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис и профилю подготовки «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса».

Автор:

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры  
туризма и культурного наследия

С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «22» сентября 2021 года, протокол № 2.