

**Институт пищевых производств  
Кафедра Технология, оборудование бродильных и пищевых производств**

**СОГЛАСОВАНО:**

Директор института Чаплыгина И.А.

«28» марта 2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Ректор Пыжикова Н.И.

«28» марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

ФГОС ВО

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий

Курс 2

Семестр 4

Форма обучения заочная

Квалификация выпускника Бакалавр



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
ВЫДАННОЙ: ФГБОУ ВО КРАСНОЯРСКИЙ ГАУ  
ВЛАДЕЛЕЦ: РЕКТОР ПЫЖИКОВА Н.И.  
ДЕЙСТВИТЕЛЕН: 15.05.2025 - 08.08.2026

Красноярск, 2025 г.

Составители: Мацкевич Игорь Викторович, канд. техн. наук, доцент, Мальцев Анатолий Анатольевич

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

« 20» март 2025 г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,

профессиональных стандартов:

22.009 Специалист по эксплуатации технологического оборудования и процессов пищевой и перерабатывающей промышленности;

40.011 Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструкторским разработкам;

40.176 Специалист по проектированию систем холодоснабжения.

Программа обсуждена на заседании кафедры протокол № 3 « 20» март 2025 г.

Зав. кафедрой Мацкевич Игорь Викторович, канд. техн. наук, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

« 20» март 2025 г.

### **Лист согласования рабочей программы**

### **Лист согласования рабочей программы**

Программа принята методической комиссией института пищевых производств протокол № 7 «21» марта 2025 г.

Председатель методической комиссии Кох Д.А., канд. техн. наук, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«21» марта 2025 г.

Заведующий выпускающей кафедры по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий» Мацкевич Игорь Викторович, канд. техн. наук, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«28» марта 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>АННОТАЦИЯ</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>1. Место дисциплины в структуре образовательной программы</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2. Цели и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы</b> ..... | <b>4</b>  |
| <b>3. Организационно-методические данные дисциплины</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>4. Структура и содержание дисциплины</b> .....  | <b>7</b>  |
| 4.1. <i>ТРУДОЁМКОСТЬ МОДУЛЕЙ И МОДУЛЬНЫХ ЕДИНИЦ ДИСЦИПЛИНЫ</i> .....   | 7         |
| 4.2. <i>СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ</i> .....  | 7         |
| 4.3. <i>ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ</i> .....   | 7         |
| 4.4. <i>ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ</i> .....   | 8         |
| 4.5. <i>САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ САМОПОДГОТОВКИ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ</i> .....  | 8         |
| <b>5. Взаимосвязь видов учебных занятий</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b> .....  | <b>10</b> |
| 6.1. <i>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ</i> .....  | 10        |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»).....   | 13        |
| 6.3. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ .....   | 13        |
| <b>7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>8. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины</b> .....   | <b>13</b> |
| 9.1. <i>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ</i> .....  | 13        |
| 9.2. <i>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</i> .....   | 14        |
| <b>10. Протокол изменений РПД</b> .....  | <b>16</b> |

## **АННОТАЦИЯ**

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательной части блока Б.1 дисциплин для подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Дисциплина реализуется в институте пищевых производств кафедрой «Технология, оборудование бродильных и пищевых производств».

Дисциплина нацелена на формирование универсальной компетенции (УК-3) и общепрофессиональных компетенций (ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4) выпускника.

Содержание дисциплины направлено на формирование у студентов представлений об организации и управлении сервисными процессами, а также о роли сервисной деятельности в профессиональной сфере и включает следующие вопросы:

- введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности;

- организация и планирование сервисных процессов;

- управление качеством сервисных услуг;

- роль сервисной деятельности в профессиональной сфере.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, лабораторные работы и самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме выполнения и защиты лабораторных работ и промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часа), лабораторные (6 часов) занятия и 94 часа самостоятельной работы студента.

### **1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в ОПОП, в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Сервисная деятельность» являются: перед моей дисциплиной «Математика», «Физика», «Проектная деятельность», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Процессы и аппараты пищевых производств».

Дисциплина «Сервисная деятельность» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: «Теплотехника», «Организация и технология фирменного сервиса», «Сооружения и оборудование для хранения продукции перерабатывающей промышленности», «Холодильные машины и установки», «Технологическое оборудование пищевых и торговых предприятий», «Инновации в сервисе», «Монтаж, эксплуатация и ремонт холодильных установок», «Преддипломная практика», «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы».

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

### **2. Цели и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Целью дисциплины «Сервисная деятельность» является освоение основ теории и практики сервисной деятельности, необходимых для дальнейшего изучения профессиональных дисциплин.

#### **Задача:**

- формирование у студентов представлений об организации и управлении сервисными процессами, а также о роли сервисной деятельности в профессиональной сфере.

**Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

| Код и наименование компетенции  | Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|---|--|--|
| <p><b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>                                | <p><b>ИД-1<sub>ук-3</sub></b> Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе для достижения поставленной цели</p>   | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы, методы и правила эффективной командной работы;</li> <li>- основы деловой коммуникации и этики группового взаимодействия;</li> <li>- типы ролей в команде и их функции для достижения общего результата;</li> <li>- техники конструктивного обмена информацией и разрешения конфликтных ситуаций.</li> </ul>   |
|   |  | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять и эффективно выполнять свою роль в команде для решения поставленных задач;</li> <li>- выстраивать открытое и продуктивное взаимодействие с членами команды;</li> <li>- четко и своевременно обмениваться информацией с соблюдением установленных регламентов;</li> <li>- брать на себя ответственность за личный вклад и общий результат работы команды.</li> </ul>  |
|   |  | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективной коммуникации и обратной связи в группе;</li> <li>- технологиями командной работы;</li> <li>- методами координации совместных действий и управления групповыми процессами;</li> <li>- практическими умениями по предотвращению и разрешению конфликтов в команде.</li> </ul>  |
| <p><b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>  | <p><b>ИД-1<sub>опк-2</sub></b> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p>  | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации и управления сервисной деятельностью;</li> <li>- принципы планирования и координации сервисных процессов;</li> <li>- современные подходы к управлению структурными подразделениями предприятий сервиса;</li> <li>- методы мотивации персонала в сфере сервиса.</li> </ul>  |
|   | <p><b>ИД-2<sub>опк-2</sub></b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять цели и задачи управления сервисными подразделениями;</li> <li>- применять методы планирования, организации и координации сервисной деятельности;</li> <li>- оценивать эффективность организации сервисных процессов;</li> <li>- использовать современные инструменты управления сервисной деятельностью.</li> </ul>  |
|   | <p><b>ИД-3<sub>опк-2</sub></b> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>  | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками планирования и управления сервисными процессами;</li> <li>- методами организации и контроля деятельности сервисных подразделений;</li> <li>- приёмами мотивации и координации персонала;</li> <li>- практическими умениями анализа и оптимизации сервисных процессов.</li> </ul>   |
| <p><b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> | <p><b>ИД-1<sub>опк-3</sub></b> Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;</p>  | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные международные и национальные стандарты качества в сфере сервиса (например, ГОСТы, ISO серии 9000, 10000 и др.);</li> <li>- теоретические основы и принципы управления качеством сервисной деятельности;</li> <li>- методы и инструменты контроля и оценки качества процессов оказания услуг;</li> <li>- требования к заявленному качеству услуги и методы его обеспечения на всех этапах сервисного процесса.</li> </ul> |
|   | <p><b>ИД-2<sub>опк-3</sub></b> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами;</p> <p><b>ИД-3<sub>опк-3</sub></b> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>   |  |

| Код и наименование компетенции  | Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|---|--|--|
|   |  | <p>повышению качества оказываемых услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать соблюдение стандартов и регламентов на всех этапах оказания услуги;</li> <li>- оценивать соответствие фактического качества услуг заявленному уровню.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки и внедрения мероприятий по обеспечению требуемого качества услуг;</li> <li>- методами оперативного контроля качества сервисных процессов;</li> <li>- технологиями выявления и устранения причин отклонения от стандартов качества;</li> <li>- практическими умениями по документированию процессов управления качеством в сервисе.</li> </ul>   |
| <b>ОПК-4</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | <p><b>ИД-2</b>опк-4 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий;</p> <p><b>ИД-3</b>опк-4 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы и инструменты исследования рынка сервисных услуг;</li> <li>- принципы и технологии организации продаж и продвижения в сфере сервиса;</li> <li>- типы и характеристики каналов сбыта (дистрибуции) для сервисных продуктов;</li> <li>- критерии выбора и эффективного управления специализированными каналами сбыта.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать рыночную ситуацию и целевую аудиторию для сервисного продукта;</li> <li>- подбирать и оценивать эффективность различных каналов сбыта;</li> <li>- организовывать процесс продаж и продвижения через выбранные каналы;</li> <li>- выстраивать взаимодействие с партнерами по сбытовой сети.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками сбора и обработки рыночной информации;</li> <li>- методами формирования и развития сети каналов сбыта сервисных продуктов;</li> <li>- технологиями продвижения и продаж услуг через специализированные каналы;</li> <li>- практическими умениями по управлению взаимоотношениями с каналами дистрибуции.</li> </ul> |

### 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2

#### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

| Вид учебной работы  | Трудоёмкость |            |                 |
|---|--------------|------------|-----------------|
|   | зач. ед.     | час.       | По семестрам №4 |
| <b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану        | <b>3</b>     | <b>108</b> | <b>108</b>      |
| <b>Контактная работа</b> , в том числе:                       | <b>0,28</b>  | <b>10</b>  | <b>16</b>       |
| Лекции (Л) / в том числе в интерактивной форме                |              | 4/4        | 4/4             |
| Лабораторные занятия (ЛЗ) / в том числе в интерактивной форме |              | 6/6        | 6/6             |
| <b>Самостоятельная работа (СРС)</b> , в том числе:            | <b>2,62</b>  | <b>94</b>  | <b>94</b>       |
| Самостоятельное изучение тем и разделов                       |              | 78         | 78              |
| Самоподготовка к текущему контролю знаний                     |              | 16         | 16              |
| <b>Подготовка и сдача зачета</b>                              | <b>0,1</b>   | <b>4</b>   | <b>4</b>        |
| <b>Вид контроля:</b>  |              |            | <b>Зачет</b>    |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 3– Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

| Наименование модулей и модульных единиц дисциплины   | Всего часов на модуль | Контактная работа |          | Внеаудиторная работа (СРС) |
|--|-----------------------|-------------------|----------|----------------------------|
|  |                       | Л                 | Лаб      |                            |
| <b>Модуль 1</b> Основы сервисной деятельности  | <b>104</b>            | <b>4</b>          | <b>6</b> | <b>94</b>                  |
| <b>Модульная единица 1.1</b> Введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности.                                     | 51                    | 2                 | 2        | 47                         |
| <b>Модульная единица 1.2</b> Организация и планирование сервисных процессов. Управление качеством сервисных услуг. Роль сервисной деятельности в профессиональной сфере. | 53                    | 2                 | 4        | 47                         |
| <b>Подготовка к зачету</b>   | <b>4</b>              |                   |          |                            |
| <b>ИТОГО</b>   | <b>108</b>            | <b>4</b>          | <b>6</b> | <b>94</b>                  |

##### 4.2. Содержание модулей дисциплины

###### **Модуль 1** Основы сервисной деятельности

**Модульная единица 1.1** Введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности.

Предмет дисциплины, её цель и задачи в системе профессиональной подготовки. Содержание курса. Роль сервисной деятельности в современной экономике и профессиональной сфере. Требования, предъявляемые к организации и качеству сервисных услуг. Перспективы развития сервисной деятельности. Содержание понятия «сервисная деятельность». Основные термины и определения. Задачи и функции сервисной деятельности. Основные направления развития сферы сервиса. Характеристика сервисных процессов и их место в системе социально-экономических отношений. Взаимосвязь сервисной деятельности с другими видами профессиональной деятельности.

**Модульная единица 1.2** Организация и планирование сервисных процессов. Управление качеством сервисных услуг. Роль сервисной деятельности в профессиональной сфере.

Принципы организации сервисной деятельности. Основные этапы планирования сервисных процессов. Нормативные и организационные документы, регулирующие сферу сервиса. Методы рациональной организации сервисных услуг. Формы организации сервисной деятельности. Планирование ресурсов, времени и персонала. Последовательность действий при разработке системы сервисного обслуживания. Особенности организации сервисной деятельности на разных уровнях: индивидуальном, групповом, корпоративном. Факторы, влияющие на эффективность организации и планирования. Сущность и значение качества в сервисной деятельности. Основные показатели качества сервисных услуг. Методы контроля и оценки эффективности сервисных процессов. Современные подходы к управлению качеством. Система управления качеством сервисных услуг. Критерии эффективности и результативности сервисной деятельности. Функции сервиса в системе профессиональной подготовки. Влияние сервисных процессов на конкурентоспособность предприятий и организаций. Профессиональная культура и этика сервисной деятельности. Взаимодействие с потребителями: коммуникации, удовлетворённость и лояльность клиентов. Перспективы развития сервисной деятельности в условиях инновационных технологий.

##### 4.3. Лекционные занятия

Таблица 4 – Содержание лекционного курса

## Содержание лекционного курса

| № п/п        | № модуля и модульной единицы дисциплины  | № и тема лекции   | Вид контрольного мероприятия | Кол-во часов |
|--------------|--|---|------------------------------|--------------|
| 1.           | <b>Модуль 1. Основы сервисной деятельности</b>   |   | Зачет                        | 4            |
|              | <b>Модульная единица 1.1</b><br>Введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности                                     | Лекция № 1. Введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности                                      | Зачет                        | 2            |
|              | <b>Модульная единица 1.2</b><br>Организация и планирование сервисных процессов. Управление качеством сервисных услуг. Роль сервисной деятельности в профессиональной сфере | Лекция № 2. Организация и планирование сервисных процессов. Управление качеством сервисных услуг. Роль сервисной деятельности в профессиональной сфере. | Зачет                        | 2            |
| <b>ИТОГО</b> |  |   |                              | <b>4</b>     |

## 4.4. Лабораторные занятия

Таблица 5 – Содержание лабораторных занятий и контрольных мероприятий

| № п/п        | № модуля и модульной единицы дисциплины  | № и название лабораторных занятий с указанием контрольных мероприятий                                   | Вид контрольного мероприятия            | Кол-во часов |
|--------------|--|---|---|--------------|
| 1.           | <b>Модуль 1. Основы сервисной деятельности</b>   |   | Зачет                                   | <b>6</b>     |
|              | <b>Модульная единица 1.1</b><br>Введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности                                     | Лабораторная работа №1.<br>Анализ примеров сервисной деятельности в различных сферах                    | Выполнение и защита лабораторной работы | 2            |
|              | <b>Модульная единица 1.2</b><br>Организация и планирование сервисных процессов. Управление качеством сервисных услуг. Роль сервисной деятельности в профессиональной сфере | Лабораторная работа №2.<br>Разработка плана сервисного процесса   | Выполнение и защита лабораторной работы | 2            |
|              |  | Лабораторная работа №3.<br>Анализ роли сервисной деятельности в профессиональной подготовке специалиста | Выполнение и защита лабораторной работы | 2            |
| <b>ИТОГО</b> |  |   |   | <b>6</b>     |

## 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

Самостоятельная работа студентов (СРС) организуется с целью развития навыков работы с учебной и научной литературой, выработки способности вести научно-исследовательскую работу, а также для систематического изучения дисциплины. Предполагается работа над теоретическим материалом, прочитанным на лекциях, подготовка к занятиям, текущему контролю знаний, написание конспектов.

Перечень видов работы и вопросов для самостоятельного изучения разделов дисциплины отражен в таблице 6.

Таблица 6

| № п/п  | № модуля и модульной единицы  | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения   | Кол-во часов |
|--|---|---|--------------|
| <b>Модуль 1. Основы сервисной деятельности</b> |   |   | <b>94</b>    |
| 1  | <b>Модульная единица 1.1.</b><br>Введение в сервисную деятельность. Основные определения. Сущность и особенности сервисной деятельности                                     | История становления и развития сервисной деятельности. Понятие «сервисная деятельность» и его трактовки. Зарубежный опыт развития сервисной деятельности. Классификация сервисных услуг по сферам и видам. Задачи и функции сервисной деятельности. Основные направления развития сферы сервиса. Роль сервисной деятельности в формировании имиджа организации. Место сервисных процессов в системе социально-экономических отношений. Взаимосвязь сервисной деятельности с другими видами профессиональной деятельности. Перспективы развития сервисной деятельности в современных условиях.   | 43           |
|  |   | Самоподготовка к текущему контролю знаний   | 4            |
|  | <b>Модульная единица 1.2.</b><br>Организация и планирование сервисных процессов. Управление качеством сервисных услуг. Роль сервисной деятельности в профессиональной сфере | Принципы организации сервисной деятельности. Этапы планирования сервисных процессов. Особенности планирования сервисных услуг в рыночной экономике. Нормативные и организационные документы, регулирующие сферу сервиса. Формы организации сервисной деятельности. Планирование ресурсов в сервисной деятельности. Использование информационных технологий в организации сервисных процессов. Зарубежные модели организации сервисной деятельности. Особенности организации сервисных процессов на разных уровнях. Факторы, влияющие на эффективность организации и планирования. Методы рациональной организации сервисных услуг. Взаимосвязь между организацией, управлением и качеством сервиса. Сущность и значение качества в сервисной деятельности. Основные показатели качества сервисных услуг. Международные стандарты качества в сервисной деятельности. Методы самооценки и внутреннего контроля качества. Современные системы менеджмента качества. Критерии эффективности сервисных процессов. Методы оценки результативности сервисных услуг. Организация обратной связи с потребителем. Цифровизация и автоматизация процессов контроля качества. Современные тенденции в управлении качеством сервисных услуг. Перспективы развития систем контроля качества. Роль персонала в обеспечении качества сервисных процессов. | 43           |
|  | Самоподготовка к текущему контролю знаний   | 4   |              |
| <b>ИТОГО</b>                                   |   |   | <b>94</b>    |

### 5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Взаимосвязь учебного материала лекций, лабораторных занятий с тестовыми / экзаменационными вопросами и формируемыми компетенциями представлены в таблице 7.

**Таблица 7 – Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний студентов**

| Компетенции | Л | ЛЗ | СРС | Вид контроля |
|-------------|---|----|-----|--------------|
| УК-3        | + | +  | +   | Зачет        |
| ОПК-2       | + | +  | +   | Зачет        |
| ОПК-3       | + | +  | +   | Зачет        |
| ОПК-4       | + | +  | +   | Зачет        |

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *6.1. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям*

**Таблица 8 – Карта обеспеченности литературой**

Кафедра ТОБ и ПП Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Дисциплина Сервисная деятельность Количество студентов     

Общая трудоемкость дисциплины (очная форма обучения) 108 час.: лекции 4 час; лабораторные работы 6 час;

СРС 94 час.

| Вид занятий           | Наименование   | Авторы   | Издательство              | Год издания | Вид издания |         | Место хранения |      | Необходимое количество экз. | Количество экз. в вузе  |
|-----------------------|--|--|---------------------------|-------------|-------------|---------|----------------|------|-----------------------------|---|
|                       |  |  |                           |             | Печ.        | Электр. | Библ.          | Каф. |                             |   |
| 1                     | 2  | 3  | 4                         | 6           | 7           | 8       | 9              | 10   | 11                          | 12  |
| <b>Основная</b>       |  |  |                           |             |             |         |                |      |                             |   |
| Л,<br>ЛЗ,<br>СРС      | Диагностика, монтаж, эксплуатация и ремонт технологического оборудования: учебное пособие  | Евсеев А. В.   | Тула : ТулГУ              | 2022        |             | +       |                |      |                             | <a href="https://e.lanbook.com/book/264023">https://e.lanbook.com/book/264023</a> |
|                       | Технологическое оборудование молочной отрасли. Монтаж, наладка, ремонт и сервис 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата | М. Я. Бурлев,<br>В. В. Илюхин,<br>И. М. Тамбовцев  | Москва :<br>Юрайт         | 2019        |             | +       |                |      |                             | <a href="https://urait.ru/bcode/429127">https://urait.ru/bcode/429127</a>         |
|                       | Диагностика, ремонт и монтаж техники пищевых технологий. Инженерия техники пищевых технологий: Учебник для вузов                         | С. Т. Антипов,<br>А. А. Берестовой, А.<br>Н. Мартеха,<br>Б. Ч. Месхи,<br>В. А. Панфилов,<br>А. Н. Рязанов,<br>И. А. Хозяев | Санкт-Петербург :<br>Лань | 2024        |             | +       |                |      |                             | <a href="https://e.lanbook.com/book/459062">https://e.lanbook.com/book/459062</a> |
| <b>Дополнительная</b> |  |  |                           |             |             |         |                |      |                             |   |
| Л,<br>ЛЗ,<br>КР       | Монтаж, сервис, ремонт, диагностика оборудования:  | С.Д. Руднев,<br>А.О. Рензяев   | Кемерово :<br>КемГУ       | 2017        |             | +       |                |      |                             | <a href="https://e.lanbook.com/book/111863">https://e.lanbook.com/book/111863</a> |

Директор библиотеки Зорина Р.А.

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

1. Научная электронная библиотека - eLIBRARY.RU
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - e.lanbook.com
3. Электронно-библиотечная система «Агрилиб» - <http://ebs.rgazu.ru/>
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

## 6.3. Программное обеспечение

1. Консультант+
2. Информационно-аналитическая система «Статистика» [www.ias-stat.ru](http://www.ias-stat.ru)
3. Электронный каталог научной библиотеки КрасГАУ Web ИРБИС
4. Google Академия <https://scholar.google.com/> (свободный доступ).

## 7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Студенты направления подготовки 43.03.01 Сервис, обучаются по модульно-рейтинговой системе.

**Текущая аттестация** студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим лабораторные работы по дисциплине в следующих формах:

- выполнение лабораторных работ;
- защита лабораторных работ (ответы на контрольные вопросы).

**Промежуточная аттестация** по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачета, включающая в себя ответы на теоретические вопросы.

По данной дисциплине детально прописанные критерии оценивания по текущей и промежуточной аттестации представлены в фонде оценочных средств.

Студенты имеющие задолженности по текущей или промежуточной аттестации может их отработать во время консультаций с преподавателем ответив на контрольные вопросы.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине на кафедре, за которой закреплена дисциплина, имеется следующий комплект материалов: рабочая программа, фонд оценочных средств, график самостоятельной работы студентов; презентации отдельных лекций курса, выполненные в программе PowerPoint; раздаточный материал (схемы, таблицы, иллюстрации, тексты). Техническое обеспечение дисциплины связано с использованием аудитории (3-02, ул. Е. Стасовой 42), в которой имеется парты, стулья. Экран для демонстрации презентаций. Приборы и оборудование: лабораторная установка по изучению работы сушильного шкафа с инфракрасным и конвективным подводом тепла Модель: ПАХП-СШ-СД, лабораторная установка по изучению криогенной и холодильной техники Модель: ПАХП-ХМ-КХТ, лабораторная установка по изучению устройства и работы двухступенчатой холодильной установки Модель: ПАХП-ХМ-2С, лабораторная установка по испытанию систем кондиционирования и вентиляции Модель: ПАХП-КВ, лабораторная установка по изучению холодильной машины и технологических режимов обработки пищевых продуктов Модель: ПАХП-ХМ-РТ, лабораторная установка по изучению устройства и работы холодильной машины (расширенная модификация) Модель: ПАХП-ХМ-Р, лабораторная установка по изучению устройства и работы холодильной машины (расширенная модификация) Модель: ПАХП-ХМ-Р, лабораторная установка по изучению работы Чиллер-Фанкойла с функцией теплового насоса Модель: ПАХП-ХМ-ЧФН

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Методические рекомендации по дисциплине для обучающихся

На освоение дисциплины учебным планом отводится 108 ч. При этом 10 % времени отводится на аудиторские занятия. При преподавании дисциплины методически целесообразно акцентировать внимание студентов на наиболее значимые темы. Лекции и лабораторные занятия необходимо иллюстрировать большим количеством наглядностей, что позволит лучше усвоить материал.

Лекционный курс знакомит с основными положениями дисциплины, нововведениями. Лабораторные занятия помогут студентам овладеть практическими навыками работы с информационными ресурсами.

Студентам рекомендуется ознакомиться с программой курса, методическими указаниями, специальной литературой. Предмет рекомендуется изучать, составляя краткий конспект при подготовке к лабораторным занятиям. Подготовка к предстоящему занятию с помощью конспектов, использование различных методов контроля полученной информации способствует более эффективному усвоению учебного материала. Конспекты необходимо иметь на занятиях во время лабораторных работ. Конспект поможет определить, насколько полно и правильно усвоен материал и будет служить вспомогательным пособием в подготовке к экзамену. Запоминать специальную терминологию обязательно, приветствуется ведение словарика.

## 9.2. Методические рекомендации по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - 1.1. размещение в доступных для обучающихся местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
  - 1.2. присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
  - 1.3. выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья послушу:
  - 2.1. надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - 3.1. возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Таблица 10

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

| Категории студентов                        | Формы   |
|--|---|
| С нарушение слуха                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• в печатной форме;</li> <li>• в форме электронного документа;</li> </ul>  |
| С нарушением зрения                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• в печатной форме увеличенных шрифтом;</li> <li>• в форме электронного документа;</li> <li>• в форме аудиофайла;</li> </ul> |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | <ul style="list-style-type: none"> <li>• в печатной форме;</li> <li>• в форме электронного документа;</li> <li>• в форме аудиофайла.</li> </ul>                     |

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа

(консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

## 10. ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

| Дата | Раздел | Изменения | Комментарии |
|------|--------|-----------|-------------|
|      |        |           |             |

Программу разработали:

Мацкевич Игорь Викторович, к. т. н, доцент

Мальцев Анатолий Анатольевич

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (подпись)