

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»
(СПбГУТ)**

Кафедра _____ Защищенных систем связи
(полное наименование кафедры)

Первый проректор – проректор по учебной работе

_____ Е.М. Машков
«15» _____ 06 _____ 2017 г.

Регистрационный №_17.05/637-Д

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

(наименование дисциплины)

образовательная программа высшего образования

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки / специальности)

бакалавр

(квалификация)

Сервис систем безопасности

(направленность / профиль образовательной программы)

очная форма

(форма обучения)

Санкт-Петербург

Рабочая программа дисциплины составлена на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности) подготовки «43.03.01 Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 № 1169, и в соответствии с рабочим учебным планом, утвержденным ректором университета.

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Сервисная деятельность» является: изучение студентами принципов организации сервисной деятельности
Эта цель достигается путем решения следующих(ей) задач(и):

В результате изучения данной дисциплины студенты должны получить знания, имеющие не только самостоятельное значение, но и обеспечивающие базовую подготовку для усвоения ряда последующих дисциплин в области сервиса систем безопасности

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» Б1.Б.17 является базовой дисциплиной цикла учебного плана подготовки бакалавриата по направлению «43.03.01 Сервис». Изучение дисциплины «Сервисная деятельность» основывается на базе знаний, умений и компетенций, полученных студентами в ходе освоения школьных курсов.

3. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенции, установленные ФГОС ВО

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции
1	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
2	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
3	ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения

Таблица 2

Код компетенции	знать	уметь	владеть
ОК-4	структурированную модель OSI;	описывать существующую компьютерную сеть, описывать требования (влияние используемых приложений, требования пользователей, технические параметры и др.);	навыками монтажа кабелей «витая пара» и подключение компьютера к сети;

ОПК-2	использование IP-адресации в проекте компьютерной сети;	устанавливать компьютерную сеть, модернизировать ее компоненты в соответствии с нуждами клиента, выполнять профилактическое обслуживание и устранять неполадки;	навыками конфигурации базовых команд управления сетевыми устройствами;
ОПК-3	архитектуру локальных вычислительных сетей, сетевые протоколы стека TCP/IP;	разрабатывать схему IP-адресации;	навыками разработки схемы IP-адресации;

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Таблица 3

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			3
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	108	108
Контактная работа с обучающимися		50.25	50.25
в том числе:			
Лекции		20	20
Практические занятия (ПЗ)		16	16
Лабораторные работы (ЛР)		14	14
Защита контрольной работы			-
Защита курсовой работы			-
Защита курсового проекта			-
Промежуточная аттестация		0.25	0.25
Самостоятельная работа обучающихся (СРС)		57.75	57.75
в том числе:			
Курсовая работа			-
Курсовой проект			-
И / или другие виды самостоятельной работы: подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала.		49.75	49.75
Подготовка к промежуточной аттестации		8	8
Вид промежуточной аттестации			Зачет

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины.

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела	№ семестра		
			очная	очно-заочная	заочная

1	Раздел 1. Социальные предпосылки и история развития сервисной деятельности	<p>Сущность сервисной деятельности. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные подходы и принципы осуществления услуг. Функции сервиса. Классификация сервиса. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе. Тема 1.2. Услуга: сущность, классификация. Сущность понятия «услуга». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ). Единство рынка услуг и товарного рынка. Тема 1.3. История сервисной деятельности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе. Характеристика признаков сервиса индустриального общества. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв. Отличительные черты сферы услуг советского периода.</p>	3		
2	Раздел 2. Качество сервиса	<p>Тема 2.1. Культура сервиса. Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Психологический аспект культуры сервиса. Значение служебного этикета в культуре обслуживания. Тема 2.2. Специфика обслуживания в контактной зоне. Сущность понятия «контактная зона». Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Рекомендации по ведению диалога. Рекомендации по внешнему виду сотрудника контактной зоны. Тема 2.3. Качество услуг. Сущность понятия «качество услуги». Факторы, влияющие на качество услуг. Стандартизация и сертификация услуг как инструмент обеспечения их качества. Защита прав потребителей. Роль инновационных форм обслуживания (франчайзинга, мерчандайзинга и др.) в повышении качества сервисной деятельности. Модель качества обслуживания.</p>	3		

3	Раздел 3. Теория и практика организации обслуживания	Тема 3.1. Специфика сервиса предприятий питания. Требования к услугам общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. Методы и формы обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Обслуживание иностранных туристов. Тема 3.2. Специфика сервиса средств размещения. Классификация средств размещения. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Система категоризации средств размещения в мире и в России. Гостиничные цепи. Тема 3.3. Основные виды услуг туристической программы. Виды туристских услуг. Специфика туристских услуг. Тур как комплекс услуг. Программа и класс обслуживания. Тема 3.4. Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений. Основные функции рекреации. Классификация рекреационных ресурсов и рекреационных зон. Роль рекреации в досуге и туризме. Сущность анимационной деятельности. Виды анимационных услуг. Тема 3.5. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций. Совещание и его сервисное обслуживание. Организация сервисного обслуживания на выставках	3		
---	---	--	---	--	--

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.

Таблица 5

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин
1	Интегрированные системы контроля доступа

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий.

Очная форма обучения

Таблица 6

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплин	Лек-ции	Практ. занятия	Лаб. занятия	Семи-нары	СРС	Всего часов
1	Раздел 1. Социальные предпосылки и история развития сервисной деятельности	8	6	4		16	34
2	Раздел 2. Качество сервиса	6	6	4		16	32
3	Раздел 3. Теория и практика организации обслуживания	6	4	6		17.75	33.75
Итого:		20	16	14	-	49.75	99.75

6. Лабораторный практикум

Очная форма обучения

Таблица 7

№ п/п	Номер раздела (темы)	Наименование лабораторной работы	Всего часов
1	1	Сбор и анализ информации в интернет о роли сервиса в современном обществе.	2
2	1	Сбор и анализ информации о тенденциях развития сервиса в современном обществе.	2
3	2	Определение параметров культуры и качества сервиса.	2
4	2	Оценка культуры сервиса.	2
5	3	Анализ сервисов и услуг предоставляемых операторам связи СЗ региона.	2
6	3	Анализ сервисов и услуг предоставляемых фирмам производителям оборудования объектов безопасности.	2
7	3	Анализ ценовой политики по предоставляемым услугам.	2
Итого:			14

7. Практические занятия (семинары)

Очная форма обучения

Таблица 8

№ п/п	Номер раздела (темы)	Наименование практических занятий (семинаров)	Всего часов
1	1	Социальные предпосылки и история развития сервисной деятельности	6
2	2	Качество сервиса	6
3	3	Теория и практика организации обслуживания	4
Итого:			16

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Рабочим учебным планом не предусмотрено

9. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

Таблица 9

№ раздела дисциплины	Содержание СРС	Форма контроля	Всего часов
1	Введение	Отчет	4
1	Доступ к сети	Отчет	4
1	Работа с операционной системой Cisco IOS	Отчет	4
1	Сетевые протоколы и средства взаимодействия	Отчет	4
2	IP-адресация	Отчет	4
2	Протокол Ethernet	Отчет	4

2	Сетевой уровень	Отчет	4
2	Транспортный уровень	Отчет	4
3	Подсети	Отчет	4
3	Структура сети небольшого размера	Отчет	9.75
3	Уровень приложений	Отчет	4
Итого:			49.75

10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине рекомендовано следующее учебно-методическое обеспечение:

- Положение о самостоятельной работе студентов в Санкт-Петербургском государственном университете телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича;
- рекомендованная основная и дополнительная литература;
- конспект занятий по дисциплине;
- слайды-презентации и другой методический материал, используемый на занятиях;
- методические рекомендации по подготовке письменных работ, требования к их содержанию и оформлению (реферат, эссе, контрольная работа) ;
- фонды оценочных средств;
- методические указания к выполнению лабораторных работ для студентов;

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств разрабатывается в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию ФОС и приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017г. № 301, г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры" и является приложением к рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

- Вопросы для экзамена в количестве 20шт
- КИМ в количестве 100шт

12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоений дисциплины

12.1. Основная литература:

1. Организация предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / А. И. Базилевич [и др.] ; ред. В. Я. Горфинкель ; рец. М. Г. Лапуста. - М. : Проспект, 2013. - 544 с. : ил. - ISBN 978-5-392-08936-9 : 548.73 р.
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Руденко Л. Л. - Москва : Дашков и К, 2012. - ISBN 978-5-394-01679-0 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
3. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / Манюхин И. С. - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 64 с. - ISBN 978-5-9585-0584-5 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
4. Шефер, Дмитрий Михайлович. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов ; рец.: С. Е. Душин, Л. Б. Бузюков ; Федер. агентство связи, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича". - СПб. : СПбГУТ, 2017. - 94 с. : табл. - 515.84 р.

12.2. Дополнительная литература:

1. Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; ред. Ж. А. Романович. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2008. - 268 с. : ил. - Библиогр. : с. 265-268. - ISBN 978-5-91131-489-7 : 117.48 р.
2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. - 167 с. - ISBN 2227-8397 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.

13. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» из указанного перечня являются рекомендуемыми дополнительными (вспомогательными) источниками официальной информации, размещенной на легальных основаниях с открытым доступом. За полноту содержания и качество работу сайтов несет ответственность правообладатель.

Таблица 10

Наименование ресурса	Адрес
Поисковая система google.com	google.ru

14. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

14.1. Программное обеспечение дисциплины:

- Windows ИКСС

14.2. Информационно-справочные системы:

- ЭБС iBooks (<https://ibooks.ru>)
- ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru>)
- ЭБС Лань (<https://e.lanbook.com/>)
- ЭБС СПбГУТ (<http://lib.spbgut.ru>)

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

15.1. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Все задания, включая вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующего аудиторного занятия (лекции, практического занятия), что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

15.2. Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект

является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

15.3. Подготовка к практическим занятиям

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке пройденного материала (материала лекций, практических занятий), а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Необходимо понимать, что невозможно во время аудиторных занятий изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов, и при изучении дисциплины недостаточно конспектов занятий. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

15.4. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно,

- основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

15.5. Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

16. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 11

№ п/п	Наименование специализированных аудиторий и лабораторий	Наименование оборудования
1	Лекционная аудитория	Аудио-видео комплекс
2	Аудитории для проведения групповых и практических занятий	Аудио-видео комплекс
3	Компьютерный класс	Персональные компьютеры
4	Аудитория для курсового и дипломного проектирования	Персональные компьютеры
5	Аудитория для самостоятельной работы	Компьютерная техника
6	Читальный зал	Персональные компьютеры