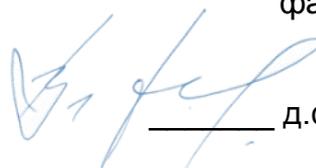


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
связей с общественностью, рекламы и дизайна
факультета журналистики



_____ д.ф.н., проф. В.В.Тулупов

20.06.2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОП.06 Сервисная деятельность

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

42.02.01 Реклама

Шифр и наименование специальности

гуманитарный

*Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический,
гуманитарный)*

специалист по рекламе

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2020 - 2021

Семестр(ы): 6

Рекомендована: НМС факультета журналистики

(Наименование рекомендуемой структуры)

протокол от 30.05.2018 г. №8

Составители программы: Тулупов В.В., кандидат филол.наук, доцент кафедры
связей с общественностью, рекламы и дизайна факультета журналистики

2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Сервисная деятельность

название дисциплины

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 42.02.01 Реклама, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. №510 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 42.02.01 Реклама, входящей в укрупненную группу специальностей 42.00.00 «Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело».

Программа учебной дисциплины реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 42.02.01 "Реклама", входящей в укрупненную группу специальностей 42.00.00 «Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина ОП.06 «Сервисная деятельность» входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин. Дисциплина введена за счет вариативных часов.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- ориентироваться в современной научно-методической и публицистической литературе по осваиваемой специальности;
- общаться и выстраивать отношения с людьми различного возраста и социального уровня;
- применять полученные знания к объяснению процессов, происходящих в социуме;
- организовать свою учебную и научную деятельность;
- проявить коммуникативную культуру и профессиональный такт при общении с людьми и решении текущих вопросов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»),
- основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) и профессиональными компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК-10	Владеть основами предпринимательской деятельности и особенностями предпринимательства в профессиональной деятельности
ПК-4.1	Планировать собственную работу в составе коллектива исполнителей
ПК-4.3	Готовить документы для регистрации авторского права на рекламный продукт

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 114 часов, в том числе:

- аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 76 часов;

- внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 38 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	114
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	76
в том числе:	
теоретические занятия	38
практические занятия	38
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	38
Итоговая аттестация в форме – дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) 2	Объем часов 3	Уровень освоения 4
Раздел 1. Теоретические и методологические основы сервисной деятельности		36	
Тема 1.1 Теоретические и методологические основы сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	1
	Лекция		
	1 Понятие «сервисной деятельности».	2	1
	2 Методы изучения сервисной деятельности.		
	Практическое занятие	2	1
	1 Семинар «Значение сервисной деятельности».		
	Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к семинару, написание рефератов. Темы рефератов: 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 3. Специфика услуги как товара. 4. Ценность услуги. 5. Особенности поведения потребителей и процесса принятия ими решений. 6. Система маркетинга услуг 7. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. 8. Основные методы предоставления услуг. 9. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг. 10. Принципы гарантийного обслуживания. 11. Внутреннее обслуживание организации. Фэсилити-мэнеджмент	8	1,3
Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Содержание учебного материала	2	1
	Лекция		
	1 Зарождение и развитие услуг в обществе.	2	1
	Практическое занятие		
1 Видеоматериал «Результаты человеческой деятельности. Экологические проблемы».	4	1,3	
Внеаудиторная самостоятельная работа: изучение материала лекции.			
Тема 1.3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	6	1
	Лекция		
	1 Этапы возникновения и развития сервисной деятельности и их характеристика.	6	1
	2 Развитие сервисной деятельности в развитых и развивающихся странах.		

	Практическое занятие.	4	1,2
	1 Семинар «Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы».		
	2 Семинар «Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности».		
	Внеаудиторная самостоятельная работа: изучение материала лекции, подготовка к семинару.	4	1,3
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		50	
Тема 2.1 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	1
	Лекция		
	1 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности		
	Практическое занятие	4	1,2
	1 Определение типа темперамента и его характеристика, выработка поведения для каждого типа темперамента.		
	2 Просмотр видеоматериалов « Психологические основы делового общения».		
	Внеаудиторная самостоятельная работа: изучение материала лекции.	6	2
Тема 2.2 Классификация сервисной деятельности и организация сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	14	1
	Лекция		
	1 Классификация сервисной деятельности.		
	2 Виды сервисной деятельности.		
	3 Предприятия, оказывающие услуги населению.		
	4 Организация обслуживания потребительских услуг.		
	5 Правила обслуживания населения.		
	6 Культура сервиса.		
	7 Правовое регулирование сервисной деятельности.		
	Практическое занятие.	14	1,2,3
	1 Семинар «Формирование рынка услуг и его особенности»		
	2 Семинар «Организация обслуживания потребителей услуг».		
	3 Анализ и создание рекламного буклета.		
	4 Просмотр видеоматериалов «Деловой этикет».		
	5 Просмотр видеоматериалов « Правовое системы стран мира».		
6 Составление резюме.			
7 Тестирование			
	Внеаудиторная самостоятельная работа: изучение материала лекции, подготовка к семинару, подготовка к тестированию	10	2,3
Раздел 3. Качество услуг		24	

Тема 3.1.	Содержание учебного материала		4	1
	Лекция			
	1	Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения.	2	1,2
	1	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.		
	Практическое занятие.		2	1,2
	1	Видеоматериал «Ревизорро в Воронеже»		
Внеаудиторная самостоятельная работа: изучение материала лекции.		2	1,2	
Тема 3.2. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Содержание учебного материала		6	1
	Лекция			
	1	Понятие новых видов услуг и прогрессивные формы обслуживания населения.		
		Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	8	2,3
	Практическое занятие.			
	1	Способы оценки эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания населения.		
	2	Создание и анализ проекта «Организация предприятия и формирование рекламы».		
	3	Экскурсия «Галерея Чижова»		
	4	Тестирование	2	2,3
	Внеаудиторная самостоятельная работа: изучение материала лекции, подготовка к тестированию.			
Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к итоговой аттестации – дифференцированный зачет			4	2,3
Всего:			114	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач.)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа. Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор View Sonic; ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb); экран настенный с электроприводом CS 244*244; акустическая система BEHRINGER B115D, микшер UB 1204 FX, микрофон B-1. Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm; OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite; СПС «ГАРАНТ- Образование».

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ, экран настенный CS 244*244; переносной ноутбук 15*Packard Bell. Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm; OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite; СПС «ГАРАНТ- Образование».

Аудитории для самостоятельной работы студентов. Используются компьютерные классы: ауд. 115 ([Воронеж, ул. Хользунова, 40-а](#)). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ MX511; экран настенный CS 244*244; интерактивная доска Promethean, ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb) (11 шт.);

ауд. 126 ([Воронеж, ул. Хользунова, 40-а](#)). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ MX511; ПК (Razer 5/4Gb/1Tb) (10 шт.); экран настенный CS 244*244, интерактивная доска Promethean.

Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm; OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite; СПС «ГАРАНТ- Образование».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

При реализации дисциплины используются различные типы лекций (вводная, обзорная и т.д.), семинарские задания (проблемные, дискуссионные и т.д.), применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного и практического материала, проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

Основная литература:

1. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/145535>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Рекламная коммуникация: лингвокогнитивные аспекты исследования : коллективная монография / [Л.П. Амири и др.] ; Тамбов. гос. ун-т им. Г.Р. Державина ; [под ред. Е.М. Поздняковой, А.В. Прохорова] .— Тамбов : Изд-во ТГУ, 2009 .— 306 с.***

2. Сервисная деятельность .— Новосибирск : НГТУ, 2013.— 130 с.— ISBN 978-5-7782-2225-0 .— URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143&sr=1>

*** - литература не переиздавалась.

Интернет-ресурсы:

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контроля выполнения обучающимися домашних заданий.

Для текущего контроля успеваемости используется устный опрос, различные виды тестов. Аттестация по дисциплине – дифференцированный зачет. Оценка за освоение дисциплины определяется ведущим дисциплину преподавателем как экспертом. В приложение к диплому вносится зачет с оценкой (*отлично/хорошо/удовлетворительно*).

Критерии оценки дифференцированного зачёта по итогам освоения дисциплины:

- оценка **«отлично»** выставляется студенту за исчерпывающий ответ на все вопросы. При отличном ответе студент должен: обнаружить глубокое знание предмета; уверенно владеть материалом; продемонстрировать интерес к предмету, проявляющийся в сообщении на экзамене информации, выходящей за пределы лекций и учебника.

- оценка **«хорошо»** выставляется студенту за ответ, обнаруживающий хорошее знание материала. При ответе в освещении теоретических вопросов могут содержаться отдельные неточности; студент недостаточно уверенно владеет материалом; студент ответил не на все дополнительные вопросы; знание предмета ограничено материалами лекций и учебника.

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту за ответ, обнаруживающий слабое владение материалом. При таком ответе студент демонстрирует неточное и неполное изложение экзаменационного билета, но понимает суть излагаемого; не отвечает на дополнительные вопросы; слабо владеет материалом даже в рамках лекций и учебника.

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту за ответ, обнаруживающий полное незнание материала; непонимание задаваемых вопросов.

Результаты обучения	Основные показатели оценки результата
----------------------------	--

(освоенные умения, усвоенные знания)	
УМЕНИЯ	
<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в современной научно-методической и публицистической литературе по осваиваемой специальности; - общаться и выстраивать отношения с людьми различного возраста и социального уровня; - проявить коммуникативную культуру и профессиональный такт при общении с людьми и решении текущих вопросов. - применять полученные знания к объяснению процессов, происходящих в социуме; - организовать свою учебную и научную деятельность; 	<ul style="list-style-type: none"> - ориентирование в современной научно-методической и публицистической литературе по осваиваемой специальности для осуществления поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - планирование собственной работы в составе коллектива исполнителей, общаясь и выстраивая отношения с людьми различного возраста и социального уровня, проявляя коммуникативную культуру и профессиональный такт при общении с людьми и решении текущих вопросов - применение полученных знаний к объяснению процессов, происходящих в социуме, используя информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности - четкая организация своей учебной и научной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества, владение основами предпринимательской деятельности и особенностями предпринимательства в профессиональной деятельности;
ЗНАНИЯ	
<ul style="list-style-type: none"> - содержания ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»), - основных подходов понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, используя содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»), проявление к ней устойчивого интереса, самостоятельное определение задач профессионального и личностного развития, осознанное планирование повышения квалификации, занятие самообразованием; - правильное объяснение подходов понимания, объяснение поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности;

- о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности	- четкое формулирование теоретических и эмпирических законов удовлетворения потребностей другого человека, способов и средств оказания услуг, места сервиса в жизнедеятельности человека, способов практического применения знаний в области сервисной деятельности
---	---

Результаты обучения (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Самостоятельный выбор студента своей будущей профессии в сфере журналистики, проявление к ней устойчивого интереса. Верное определение задач будущей профессии и методов их осуществления.
ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Обоснованность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач при организации собственной деятельности
ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Быстрая оценка стандартных и нестандартных ситуаций. Самостоятельное осуществление действий для решения различных ситуаций. Проявление ответственности за свои действия в различных ситуациях.
ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Своевременное использование информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Успешная работа в коллективе и команде. Правильная постановка задач и их оценка при общении с коллегами, руководством, потребителями
ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за действия членов команды (подчиненных). Проявление ответственности за результат выполнения задания.
ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Корректное определение задач профессионального и личностного развития. Самостоятельное изучение новых направлений и инноваций в профессии. Проявление желания повысить свою квалификацию.

ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентирование в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК-10 Владеть основами предпринимательской деятельности и особенностями предпринимательства в профессиональной деятельности.	Владение основами предпринимательской деятельности и особенностями предпринимательства в профессиональной деятельности
ПК-4.1 Планировать собственную работу в составе коллектива исполнителей	Грамотное составление личного плана работы специалиста по рекламе на основе тайм-менеджмента
ПК-4.3 Готовить документы для регистрации авторского права на рекламный продукт	Грамотный сбор и оформление документов для регистрации авторского права.