

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт  
непрерывного образования»

*Е.В. Мошкина*  
Е.В. Мошкина

« 21 » апреля 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Сервис на предприятиях торговли и гостиничного бизнеса»

Красноярск 2023

# **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

## **1.1. Аннотация программы**

Тема формирования и развития сервисной деятельности актуальна в связи с активным развитием сферы услуг в России. Данная программа будет полезна специалисту сферы сервиса и гостиничного дела, т.к. в ней коротко и емко рассматриваются вопросы:

- как правильно развивать сферу услуг в современном обществе с учетом ее специфики и качества (задачи, характеристики, виды, формы, классификация);

- как правильно организовывать сферу услуг в соответствии с установленными требованиями, нормами и правилами (виды и формы общения, этапы обслуживания, характеристика клиента, организация труда);

- как применить основные подходы к осуществлению сервиса с учетом определяющих факторов (географические, демографические, национальные, религиозные и т.п.).

Слушатели познакомятся с основным назначением сервиса в экономической системе страны и региона, его понятием и структурой, порядком организации сервисной деятельности, изучат полезные цифровые информационные ресурсы по сервисной деятельности, а по окончании программы приобретут набор знаний для грамотной организации работы в различных видах сервисной деятельности, в том числе в гостиничном деле и торговле.

## **1.2. Цель программы**

Совершенствование компетенций и знаний в области сервисной деятельности, умений и способностей их применять на практике, развитие творческого мышления слушателей, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых слушателю для профессиональной деятельности в области сервисного и гостиничного дела, повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

## **1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)**

Программа составлена в соответствии с профессиональным стандартом:

- стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», трудовая функция: взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами (В/02.6);

- стандарт 33.019 «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», трудовая функция: сопровождение процесса привлечения участников торгово-промышленных выставок (А/02.5);

- стандарт 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», трудовая функция: руководство проведением типовых

работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису (А/01.5).

#### **1.4. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения программы слушатели будут способны:

РО1. Формулировать цели, задачи для организации услуг с учетом их специфики на предприятиях торговли и гостиничного бизнеса.

РО2. Проводить анализ потребительской среды в сфере услуг.

РО3. Применять в процессе профессиональной деятельности клиенто-ориентированные технологии, в том числе электронные.

#### **1.5. Категория слушателей: работники сферы услуг.**

#### **1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

Слушателям необходимо иметь среднее профессиональное образование

#### **1.7. Продолжительность обучения**

Продолжительность обучения по программе составляет 16 часов.

#### **1.8. Форма обучения: очно-заочная (с использованием дистанционных образовательных технологий).**

#### **1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)**

Программа повышения квалификации реализуется с использованием системы дистанционного обучения LMS Moodle (инсталляция на сервере СФУ).

Слушателям необходимо стандартное программное обеспечение (операционная система, офисные программы) и выход в интернет.

#### **1.10. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

Особенности построения программы повышения квалификации «Сервис на предприятиях торговли и гостиничного бизнеса»:

– выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных тем;

– использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;

– применение электронных образовательных ресурсов.

#### **1.11. Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.**

## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
<b>1.</b>	<b>Сервис и его роль в современном обществе</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>PO1, PO2</b>
1.1.	Экономические и социальные функции сферы услуг в современном обществе	2	1	1	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» ( <a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a> )	PO1, PO2
1.2.	Разновидность услуг и их характеристика; особенности и формы проявления услуги	2	1	1		PO1, PO2
1.3	Факторы, формирующие рынок услуг в регионе	1	-	1		PO1, PO2
<b>2.</b>	<b>Особенности сервиса в торговле</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>PO1, PO2, PO3</b>
2.1.	Современные формы обслуживания, используемые в торговле	2	1	1	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» ( <a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a> )	PO1, PO2, PO3
2.2.	Зависимость услуг от типа предприятий торговли Особенности предоставления услуги через электронные каналы	2	1	1		PO1, PO2, PO3
2.3.	Информационные технологии в торговом сервисе	2	1	1		PO1, PO2, PO3
<b>3.</b>	<b>Особенности гостиничного сервиса</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>PO1, PO2, PO3</b>
3.1.	Виды гостиничных услуг: содержание, особенности, классификация	2	1	1	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» ( <a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a> )	PO1, PO2, PO3
3.2.	Сертификация услуг в гостинице	1	1			PO1, PO2, PO3
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		PO1–PO3
	<b>ИТОГО</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		

## 2.1. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Формулировать цели, задачи для организации услуг с учетом их специфики на предприятиях торговли и гостиничного бизнеса	Изучение мультимедийных информационных материалов. Выполнение практического задания	Интерактивная лекция и материал в электронном курсе
РО2. Проводить анализ потребительской среды в сфере услуг	Изучение мультимедийных информационных материалов. Выполнение практического задания	Интерактивная лекция и материал в электронном курсе
РО3. Применять в процессе профессиональной деятельности клиенто-ориентированные технологии, в том числе электронные	Изучение мультимедийных информационных материалов. Выполнение практического задания. Тестирование	Интерактивная лекция и материал в электронном курсе

### Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного в системе электронного обучения СФУ. Самостоятельно слушателями изучаются материалы по темам курса (видео, презентации, текстовые пояснения, нормативные документы), выполняются практические задания в различных форматах.

## III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### 3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Гантер Б., Фернхам А. Типы потребителей. Введение в психографику: сегментирование рынка на основе стиля жизни, поведения и установок потребителя. – СПб.: Питер, 2001.

2. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. Утв. пост. Госстандарта РФ от 21 февраля 1994 г. № 34 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200006608>.

3. Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса: учеб. пособие / Т.Б. Голубева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=423098>.

4. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К°, 2018. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>.

5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2018. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926035>.

6. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.Ю. Павлова. – М.: КноРус, 2018. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926143>.

7. Тетушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Тетушкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». – Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Обучение на программе повышения квалификации предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

### 4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для итоговой аттестации является выполнение слушателем всех практических заданий курса и прохождение итогового тестирования с результатом 65 % и выше.

Программу составили:

Ассистент кафедры ТДиМ ИТиСУ



С.И. Новикова

Руководитель программы:

Кандидат экономических наук,  
доцент кафедры ТДиМ ИТиСУ



Е.В. Белоногова