

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова»
(НГУАДИ)

РПД одобрена
Ученым советом НГУАДИ

протокол № 43 от 20.11.2023

УТВЕРЖДАЮ
Ректор НГУАДИ
_____ Н.В. Багрова

" ____ " _____ 202_ г.

Сервис в профессиональной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарных и социально-экономических дисциплин**
Учебный план 07.03.04_2024_Градо_1.plx
Направление подготовки 07.03.04 Градостроительство
Профиль градостроительное проектирование

Квалификация **Бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **1 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 36
в том числе:
аудиторные занятия 24
самостоятельная работа 12

Виды контроля в семестрах:
зачеты 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Неделя	16 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	12	12	12	12
Итого	36	36	36	36

Программу составил(и):

канд.техн.наук, Доцент, Лучина Наталья Александровна

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Сервис в профессиональной деятельности

разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 07.03.04 Градостроительство (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 511)

составлена на основании учебного плана:

07.03.04 Градостроительство

утвержденного учёным советом вуза от 20.11.2023 протокол № 43.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 0:00:00 г. №

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой А.В. Дьячков

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	формирование у обучающихся знаний и навыков по теории и практике сервиса, вопросам развития отраслей и предприятий сервиса в современных условиях, особенностей сервиса в профессиональной деятельности.
1.2	Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:
1.3	- ознакомить студентов с историей развития сервиса в зарубежной и отечественной экономической практике;
1.4	- раскрыть суть взаимоотношений между работниками сервиса и клиентами в процессе обслуживания;
1.5	- показать, что сервисная деятельность – это форма удовлетворения потребностей человека, где особое значение придаётся индивидуальному обслуживанию клиентов;
1.6	- ознакомить студентов с вопросами культуры обслуживания;
1.7	- ознакомить студентов с особенностями сервиса в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Математика
2.1.2	Основы российской государственности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Концептуальный проект
2.2.2	Проектирование (начальный уровень)
2.2.3	Сопротивление материалов
2.2.4	Культурология
2.2.5	Строительная механика
2.2.6	Элементы конструктивных систем
2.2.7	Философия
2.2.8	Цикл дисциплин "Проект"
2.2.9	Архитектурно-градостроительное законодательство и нормирование
2.2.10	Социология
2.2.11	Экономика
2.2.12	Право
2.2.13	Проектирование (продвинутый уровень)
2.2.14	Производственная практика. Проектно-технологическая практика
2.2.15	Бизнес-планирование в архитектурной деятельности
2.2.16	Интеллектуальная собственность: понятие, содержание, защита
2.2.17	Конфликтология
2.2.18	Основы менеджмента
2.2.19	Этика деловых отношений
2.2.20	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
Знать:	
Уровень 1	Удовлетворительно (неполно, с пробелами) знает требования действующих сводов правил по архитектурному проектированию; требования действующих санитарных норм; требования к организации доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ и маломобильных групп населения; требования антикоррупционного законодательства.

Уровень 2	Хорошо (в целом систематически, но с отдельными пробелами) знает требования действующих сводов правил по архитектурному проектированию; требования действующих санитарных норм; требования к организации доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ и маломобильных групп населения; требования антикоррупционного законодательства
Уровень 3	Отлично (в полном объеме) знает требования действующих сводов правил по архитектурному проектированию; требования действующих санитарных норм; требования к организации доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ и маломобильных групп населения; требования антикоррупционного законодательства.
Уметь:	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет (неполное умение) осуществлять анализ содержания проектных задач, выбирать методы и средства их решения; действовать с соблюдением правовых норм; реализовывать антикоррупционные мероприятия.
Уровень 2	Хорошо умеет (в целом сформировавшееся умение) осуществлять анализ содержания проектных задач, выбирать методы и средства их решения; действовать с соблюдением правовых норм; реализовывать антикоррупционные мероприятия.
Уровень 3	Отлично умеет (сформировавшееся систематическое умение) осуществлять анализ содержания проектных задач, выбирать методы и средства их решения; действовать с соблюдением правовых норм; реализовывать антикоррупционные мероприятия.

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Знать:	
Уровень 1	Удовлетворительно (неполно, с пробелами) знает профессиональный контекст интересов общества, заказчиков и пользователей; профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей; антикоррупционные и правовые нормы.
Уровень 2	Хорошо (в целом систематически, но с отдельными пробелами) знает профессиональный контекст интересов общества, заказчиков и пользователей; профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей; антикоррупционные и правовые нормы.
Уровень 3	Отлично (в полном объеме) знает профессиональный контекст интересов общества, заказчиков и пользователей; профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей; антикоррупционные и правовые нормы.
Уметь:	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет (неполное умение) работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия; критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; оказывать профессиональные услуги в разных организационных формах.
Уровень 2	Хорошо умеет (в целом сформировавшееся умение) работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия; критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; оказывать профессиональные услуги в разных организационных формах.
Уровень 3	Отлично умеет (сформировавшееся систематическое умение) работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия; критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; оказывать профессиональные услуги в разных организационных формах.

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знать:	
Уровень 1	Удовлетворительно (неполно, с пробелами) знает законы профессиональной этики
Уровень 2	Хорошо (в целом систематически, но с отдельными пробелами) знает законы профессиональной этики
Уровень 3	Отлично (в полном объеме) знает законы профессиональной этики
Уметь:	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет (неполное умение) соблюдать законы профессиональной этики
Уровень 2	Хорошо умеет (в целом сформировавшееся умение) соблюдать законы профессиональной этики
Уровень 3	Отлично умеет (сформировавшееся систематическое умение) соблюдать законы профессиональной этики

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Знать:	
Уровень 1	Удовлетворительно (неполно, с пробелами) знает роль творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества
Уровень 2	Хорошо (в целом систематически, но с отдельными пробелами) знает роль творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества
Уровень 3	Отлично (в полном объеме) знает роль творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества
Уметь:	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет (неполное умение) участвовать в мастер-классах, проектных семинарах, научно-практических конференциях
Уровень 2	Хорошо умеет (в целом сформировавшееся умение) участвовать в мастер-классах, проектных семинарах, научно-практических конференциях
Уровень 3	Отлично умеет (сформировавшееся систематическое умение) участвовать в мастер-классах, проектных семинарах, научно-практических конференциях

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	УК-2.1.1 Требования действующих сводов правил по архитектурному проектированию.
3.1.2	УК-2.1.2 Требования действующих санитарных норм.
3.1.3	УК-2.1.3 Требования к организации доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ и маломобильных групп населения.
3.1.4	УК-2.1.4 Требования гражданского законодательства.
3.1.5	УК-3.1.1 Профессиональный контекст интересов общества, заказчиков и пользователей.
3.1.6	УК-3.1.2 Профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей.
3.1.7	УК-3.1.3 Антикоррупционные и правовые нормы.
3.1.8	УК-5.1.1 Законы профессиональной этики.
3.1.9	УК-5.1.2 Роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.
3.1.10	УК-5.1.3 Основы исторических дисциплин.
3.1.11	УК-5.1.4 Основы философских дисциплин.
3.1.12	УК-5.1.5 Основы культурологических дисциплин.
3.1.13	УК-6.1.1 Роль творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества.
3.2	Уметь:
3.2.1	УК-2.2.1 Участвовать в анализе содержания проектных задач, выборе методов и средств их решения.
3.2.2	УК-2.2.2 Действовать с соблюдением правовых норм.
3.2.3	УК-2.2.3 Реализовывать антикоррупционные мероприятия.
3.2.4	УК-3.2.1 Работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия.
3.2.5	УК-3.2.2 Критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.
3.2.6	УК-3.2.3 Оказывать профессиональные услуги в разных организационных формах.
3.2.7	УК-5.2.1 Соблюдать законы профессиональной этики.
3.2.8	УК-5.2.2 Использовать основы исторических знаний для формирования мировоззренческой позиции.
3.2.9	УК-5.2.3 Использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции.
3.2.10	УК-5.2.4 Использовать основы культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции.
3.2.11	УК-5.2.5 Уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.
3.2.12	УК-5.2.6 Принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе. УК-5.2.7 Демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.
3.2.13	УК-5.2.8 Находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.
3.2.14	УК-5.2.9 Проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.

3.2.15	УК-5.2.10 Сознательно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.
3.2.16	УК-6.2.1 Участвовать в мероприятиях по повышению квалификации и продолжению образования: в мастер-классах.
3.2.17	УК-6.2.2 Участвовать в мероприятиях по повышению квалификации и продолжению образования: в проектных семинарах.
3.2.18	УК-6.2.3 Участвовать в мероприятиях по повышению квалификации и продолжению образования: в научно-практических конференциях.
3.3	Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Сервис в профессиональной деятельности					
1.1	Сущность, роль и предпосылки развития сервиса /Лек/	2	2	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.2	Сущность, роль и предпосылки развития сервиса /Пр/	2	2	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.3	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятий /Лек/	2	2	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.4	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятий /Пр/	2	4	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.5	Категории потребителей и особенности обслуживания /Лек/	2	2	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.6	Категории потребителей и особенности обслуживания /Пр/	2	4	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.7	Специфика сервиса в профессиональной деятельности /Лек/	2	2	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.8	Специфика сервиса в профессиональной деятельности /Пр/	2	6	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.9	Подготовка к контрольным работам и практическим занятиям. /Ср/	2	12	УК-2 УК-3 УК-5 УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Описание критериев и шкал оценивания сформированности компетенций в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Компетенция не сформирована (неудовлетворительно, 0-30 баллов): У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.

Пороговый уровень (удовлетворительно, 31-50 баллов): Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень даёт общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач.

Базовый уровень (хорошо, 51-80 баллов): Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам.

Продвинутый уровень (отлично, 81-100 баллов): Компетенция сформирована на продвинутом уровне. Продвинутый уровень предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении

5.2. 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

практические работы выполняются обучающимися в соответствии с рабочей программой дисциплины, требования и критерии выполнения работы озвучиваются преподавателем на занятии. Выполненные работы выкладываются обучающимися в ЭИОС НГУАДИ.

5.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Зачет является заключительным этапом изучения дисциплины. Готовясь к нему, студент повторяет изученный материал, восполняет пробелы, приводит свои знания в систематизированный вид, получает более глубокое представление о содержании курса. Вследствие этого подготовка к зачету сама оказывается важной формой учебной работы. Зачетное занятие проводится по расписанию. Форма проведения занятия – письменная контрольная работа. Вид контроля – фронтальный. Требование к содержанию контрольной работы – дать краткий ответ на поставленный вопрос (задание). Количество вопросов в зачетном задании – 3. Итоговая оценка определяется как сумма оценок, полученных в текущей аттестации и по результатам написания контрольной работы. Проверка ответов и объявление результатов производится в день написания контрольной работы. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021
Л1.2	Щербаков, Г. А.	Основы сервисной деятельности: учебное пособие	Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021
Л1.3	Орел, Ю. В.	Экономика и организация деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Мальшина Н. А., Ермакова Н. И.	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.2	Елфимова, Ю. М.	Техника и технология сервисной деятельности: учебное пособие	Ставрополь: Секвойя, 2021

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	ЭОР НГУАДИ по дисциплине "Основы менеджмента". Режим доступа: [https://portal.nsuada.ru/course/view.php?id=2050]
----	---

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Windows 7 – операционная система, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader DC, PowerPoint Viewer, Kaspersky Endpoint Security 10,7-Zip x64.
---------	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	Электронная библиотечная система «IPRbooks» – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/
7.3.2.2	Elibrary.ru: научная электронная библиотека – Режим доступа: https://elibrary.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория, оснащенная комплектом учебной мебели, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер или ноутбук), магнитно-маркерной или меловой доской
-----	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа является видом учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется во внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы является углубленное усвоение учебного материала, развитие способностей, творческой активности, проявление индивидуального интереса к изучению отдельных тем и вопросов дисциплины. В процессе самостоятельной работы у обучающегося могут возникнуть вопросы, уяснить которые необходимо, используя индивидуальные консультации преподавателя.

Образовательные технологии самостоятельной работы включают в себя:

• проработку рекомендуемой литературы по темам программы; доработку конспектов лекций, работу с учебно-методическими материалами по дисциплине;

- подготовку к практическим занятиям, групповым консультациям и (или) индивидуальную работу (в том числе индивидуальные консультации). К каждому занятию обучающийся готовится в соответствии с учебно-тематическим планом;
- предварительное ознакомление с темой лекции в соответствии с учебно-тематическим планом позволяет лучше усвоить материал будущего занятия, разобраться в проблемных вопросах, активно работать на занятиях;
- проведение обучающимся самоконтроля усвоения тем дисциплины путем ответов на контрольные вопросы лекции и практических занятий.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Контрольная работа – работа для оценки знаний по отдельной теме, разделу или дисциплине в целом.

Контрольная работа выполняется в соответствии с требованиями формулируемыми преподавателем и размещается в личном кабинете обучающегося (ЭИОС).

Зачет – это форма итогового контроля, указанная в учебном плане, которая предусматривает оценивание освоения обучающимися материалов учебной дисциплины на основании результатов обучения в семестре.

В инклюзивном образовании по образовательным программам ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств имени А.Д. Крячкова» одними из основных условий сопровождения обучающихся с инвалидностью и особыми образовательными потребностями являются подготовленный педагогический состав, прошедший повышение квалификации по программе «Инклюзивное образование в образовательной организации высшего образования», владеющий методиками и приемами обучения и адаптации, возможности тьюторского сопровождения обучения куратором группы.

Для лиц с нарушением слуха в рамках образовательной программы используются возможности визуального представления кратких материалов лекций в формате презентаций, в которых в удобной и адаптированной верстке представлены краткие материалы дисциплин. Учебная аудитория, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием, при необходимости- персональными компьютерами (в комплекте) с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ

Для лиц с нарушением зрения в рамках образовательной программы с использованием электронной информационной образовательной среды (ЭИОС) ФГБОУ ВО НГУАДИ имеет версию сайта с минимальным уровнем доступности (А).

Согласно ГОСТ Р 52 872 – 2012 «Требования доступности интернет-ресурсов для инвалидов по зрению»

Специфика преподаваемых дисциплин гуманитарного цикла на кафедре ГиСЭД не предполагает адаптации учебных материалов для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ОДА).