

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

УТВЕРЖДАЮ
Ректор НГУАДИ
Н.В. Багрова

протокол № 60 от 27.01.2025

" " 202 г.

Сервис в профессиональной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Учебный план	54.03.01_2025_Дизайн_1_ДКplx
Направление подготовки	54.03.01 Дизайн
Профиль	дизайн костюма

Квалификация

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 ?

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>,<Семес- тр на курсе>)	2 (1.2)	Итого		
		Недель	16 3/6	
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):

Доц, Лучина Н.А.

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Сервис в профессиональной деятельности

разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1015)

составлена на основании учебного плана:

Направление 54.03.01 Дизайн

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2025 протокол № 60.

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 профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей; законы профессиональной этики; основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции
Уровень 2	Хорошо (в целом систематически, но с отдельными пробелами) знает профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей; законы профессиональной этики; основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции

Уровень 3	Отлично (в полном объеме) знает профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей; законы профессиональной этики; основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции
Уметь:	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет (неполное умение) соблюдать законы профессиональной этики; использовать основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции; уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия; принимать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе.
Уровень 2	Хорошо умеет (в целом сформировавшееся умение) соблюдать законы профессиональной этики; использовать основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции; уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия; принимать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе.
Уровень 3	Отлично умеет (сформировавшееся систематическое умение) соблюдать законы профессиональной этики; использовать основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции; уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия; принимать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе.

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

Знать:	
Уровень 1	Удовлетворительно (неполно, с пробелами) знает профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей
Уровень 2	Хорошо (в целом систематически, но с отдельными пробелами) знает профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей
Уровень 3	Отлично (в полном объеме) знает профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей
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 и 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 и 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 и 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-3.1.1 Профессиональный контекст интересов общества, заказчиков и пользователей.
3.1.5	УК-3.1.2 Профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контексты интересов общества, заказчиков и пользователей.
3.1.6	УК-3.1.3 Антикоррупционные и правовые нормы.
3.1.7	УК-5.1.1 Законы профессиональной этики.
3.1.8	УК-5.1.2 Роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.
3.1.9	УК-5.1.3 Основы исторических дисциплин.
3.1.10	УК-5.1.4 Основы философских дисциплин.
3.1.11	УК-5.1.5 Основы культурологических дисциплин.
3.1.12	УК-6.1.1 Роль творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества.
3.2	Уметь:
3.2.1	УК-2.1.4 Требования антикоррупционного законодательства.
3.2.2	УК-2.2.1 Осуществлять анализ содержания проектных задач, выбирать методы и средства их решения.
3.2.3	УК-2.2.2 Действовать с соблюдением правовых норм.
3.2.4	УК-2.2.3 Реализовывать антикоррупционные мероприятия.
3.2.5	УК-3.2.1 Работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия.
3.2.6	УК-3.2.2 Критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.
3.2.7	УК-3.2.3 Оказывать профессиональные услуги в разных организационных формах.
3.2.8	УК-5.2.1 Соблюдать законы профессиональной этики.
3.2.9	УК-5.2.2 Использовать основы исторических знаний для формирования мировоззренческой позиции.
3.2.10	УК-5.2.3 Использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции.
3.2.11	УК-5.2.4 Использовать основы культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции.
3.2.12	УК-5.2.5 Уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.
3.2.13	УК-5.2.6 Принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе.
3.2.14	УК-5.2.7 Демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.
3.2.15	УК-5.2.8 Находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.
3.2.16	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.
3.2.17	УК-5.2.10 Сознательно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.
3.2.18	УК-6.2.1 Участвовать в мастер-классах.
3.2.19	УК-6.2.2 Участвовать в проектных семинарах.
3.2.20	УК-6.2.3 Участвовать 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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
1.10	/Контр.раб./	2	0			
1.11	/Зачёт/	2	0			

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 обучающимся в соответствии с рабочей программой дисциплины, требования и критерии выполнения работы озвучиваются преподавателем на занятии. Выполненные работы выкладываются обучающимся в ЭИОС НГУАЛИ.

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).

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 [Электронный ресурс] URL:					
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)						
<p>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.</p> <p>Образовательные технологии самостоятельной работы включают в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Методические рекомендации по выполнению контрольной работы</p> <p>Контрольная работа – работа для оценки знаний по отдельной теме, разделу или дисциплине в целом.</p> <p>Контрольная работа выполняется в соответствии с требованиями формулируемыми преподавателем и размещается в личном кабинете обучающегося (ЭИОС).</p> <p>Зачет – это форма итогового контроля, указанная в учебном плане, которая предусматривает оценивание освоения обучающимся материалов учебной дисциплины на основании результатов обучения в семестре.</p> <p>В инклюзивном образовании по образовательным программам ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет</p>						

архитектуры, дизайна и искусств имени А.Д. Крячкова» одними из основных условий сопровождения обучающихся с инвалидностью и особенными 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).