

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Декан ТЭФ

Е.В. Колесникова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Технологии оказания услуг (по отраслям)

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Педагог профессионального образования

Форма обучения: очная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) утверждена на заседании кафедры профессионального обучения, технологии и дизайна «01» сентября 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) одобрена учебно-методической комиссией факультета «01» сентября 2025 г.

1. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОП)

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.01.ДВ.04
1.1	Дисциплины (модули) и практики, содержательно связанные с данной дисциплиной (модулем):
1.1.1	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-8 Способен выполнять деятельность и (или) демонстрировать элементы осваиваемой обучающимися деятельности, предусмотренной программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практики	ИПК-8.1 Использует в практической работе современные производственные технологии, производственное оборудование и правила его эксплуатации, соблюдает требования охраны труда ИПК-8.2 Выполняет деятельность и (или) демонстрирует элементы деятельности, осваиваемой обучающимися, и (или) выполняет задания, предусмотренные программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практики	Знать: современные производственные технологии, оборудование и правила эксплуатации Уметь: выполнять задачи и задания, предусмотренные программой учебного плана Владеть: способами работы с современным оборудованием

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

№ п/п	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Всего часов	ПП
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности				
1.1	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Характеристики услуг. Отличие услуги от материальновещественного товара. Определение и модель ценности услуги. Общероссийские классификаторы услуг населению Основные отрасли услуг. Отраслевая структура сферы услуг. /Лек/ /Лек/	4	6	6
1.2	Современные тенденции: цифровизация (переход услуг в онлайн); персонализация (индивидуальные предложения на основе big data); аутсорсинг. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России. /Пр/ /Пр/	4	6	—
1.3	Обсуждение подготовленных студентами сообщений по заданным темам рефератов. /Ср/ /Ср/	4	20	20
Раздел 2. Нормативно-правовое регулирование в сфере услуг				
2.1	Законы РФ, регулирующие сферу услуг: ФЗ «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 50646-2012; ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения». /Лек/ /Лек/	4	4	—
2.2	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Международные стандарты: ISO 9001 (система менеджмента качества); ISO 26000 (социальная ответственность сервисных компаний). /Пр/ /Пр/	4	6	—
2.3	Ответственность исполнителя перед потребителем. Ответственность за нарушение стандартов: административная (штрафы за некачественные услуги – КоАП ст. 14.4); гражданско-правовая (возмещение ущерба потребителю – ГК РФ ст. 1095). Подготовка сообщений /Ср/ /Ср/	4	20	16
Раздел 3. Теория организации обслуживания				
3.1	Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения.. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Показатели качества услуги. /Лек/ /Лек/	4	8	—
3.2	Оценка качества оказанной услуги. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. /Пр/ /Пр/	4	6	—
3.3	Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. /Ср/ /Ср/	4	20	—
Раздел 4. Технологии оказания услуг (по отраслям)				
4.1	Технологии оказания образовательных услуг. Образовательные услуги: дистанционное обучение, тьюторское сопровождение. /Пр / /Пр/	4	6	—

4.2	Технологии оказания простых медицинских услуг. Телемедицина, стандарты качества. Законодательные ограничения. Оборудование для дистанционного мониторинга. Этические аспекты онлайн-консультаций. / Пр / /Пр/	4	6	–
4.3	Технологии оказания ветеринарных услуг. Ветеринарный сервис. Особенности выездных услуг. Стандарты ISO 22483:2020 для ветклиник. Цифровые медкарты животных. Разработка чек-листа для ветклиники. / Пр / /Пр/	4	6	–
4.4	Обсуждение подготовленных студентами сообщений по заданным темам рефератов. /Ср/ /Ср/	4	20	–
4.5	Технологии оказания сварочных услуг. Сварочное производство. Нормативы СП 70.13330.2012. Сервисное обслуживание оборудования. Составление регламента ТО. / Пр / /Пр/	4	6	–
4.6	Технологии оказания услуг стилиста и визажиста. Стилистика и визаж. Цифровые инструменты подбора образов (3D-визуализация). Гигиенические стандарты. CRM для beauty-индустрии. Работа с возражениями клиентов салона. / Пр / /Пр/	4	6	–
4.7	Обсуждение подготовленных студентами сообщений по заданным темам рефератов. /Ср/ /Ср/	4	18	–
4.8	Технологии оказания услуг в строительстве. Строительство и отделочные работы. BIM-технологии в управлении проектами. Контроль качества. Сервисное обслуживание объектов. Составление графика сервисных проверок. Конфликт из-за дефектов ремонта. / Пр / /Пр/	4	6	–
4.9	Обсуждение подготовленных студентами сообщений по заданным темам рефератов. /Ср/ /Ср/	4	19	–

Примечание: ПП – практическая подготовка.

4. ТРУДОЁМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ

Объем в зачетных единицах: 6 з.е., в академических часах: 216 акад. час.

Формы контроля в семестрах:

экзамены 4

Вид занятий	Распределение по семестрам (в академических часах)							
	Итого				4			
	РУП		РПД		РУП		РПД	
	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП
Лекции	18	6	18	6	18	6	18	6
Практические занятия	54		54		54		54	
Самостоятельная работа	117	36	117	36	117	36	117	36
Промежуточная аттестация	27	–	27		27		27	
Итого часов	216	42	216	42	216	42	216	42

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Учебная литература *

№ п/п	Автор(ы), составитель(и)	Заглавие	Издательство, год, количество страниц
1	Галай А. Г., Дудаков В. И.	Экономика и управление предприятием: учебное пособие : электронный ресурс (https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=429739)	Москва: Альтаир : МГАВТ, 2013. – 179 с.
2	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие : электронный ресурс (https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=135598)	Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2011. – 218 с.
3	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг : Ч. 2: учебное пособие : электронный ресурс (https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228877)	Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2010. – 64 с.

5.2. Перечень электронных образовательных ресурсов, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения учебной дисциплины (модуля) *

1	Научно-образовательный портал Экономика и управление на предприятиях (http://eup.ru)
2	Теория и практика управления (www.ptpu.ru)

5.3. Перечень программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства), используемого при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине (модулю)

1	Офисный пакет Microsoft Office Проприетарное (коммерческое) программное обеспечение на базе операционной системы Windows, включающее текстовый процессор Word, табличный процессор Excel, программу подготовки презентаций PowerPoint и систему управления базами данных Access.
2	Стандартный офисный пакет Свободно распространяемое и/или проприетарное (коммерческое) программное обеспечение, включающее текстовый процессор, табличный процессор, программу подготовки презентаций.

* Примечание к разделу.

Дата обращения к электронным учебным изданиям (включая электронные издания из электронных библиотечных систем), электронным образовательным ресурсам, современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы учебной дисциплины (модуля).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1. Учебная аудитория для проведения:

- занятий лекционного типа,
- занятий семинарского (практического) типа,
- групповых и индивидуальных консультаций,
- текущего контроля и промежуточной аттестации.

ОСНАЩЕНИЕ:

Учебная аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, для проведения занятий лекционного типа, практических занятий (семинарского типа), курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Для проведения занятий лекционного типа обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

6.2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся.

ОСНАЩЕНИЕ:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные учебной мебелью. Рабочие места обучающихся оборудованы компьютерной техникой и подключены в локальную вычислительную сеть, в т.ч. с использованием беспроводного Wi-Fi подключения, с возможностью выхода в глобальную сеть Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Комплект свободно распространяемого программного обеспечения или проприетарного (коммерческого) программного обеспечения, включая

- браузер,
- просмотрщики pdf- и djvu-файлов,
- офисный пакет (в т.ч. текстовый процессор, табличный процессор, программа подготовки презентаций).

6.3. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Методические рекомендации для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа по дисциплине «Управление структурным подразделением» составляет 48 часов. В ходе проведения занятий студентам выдаются задания для самостоятельной подготовке. По мере готовности студенты в виде реферата, либо выступают с докладом во время аудиторных занятий по данной дисциплине. Время, отводимое для доклада, регламентировано (не более 10 минут). В процессе самостоятельной работы студентов преподаватель оказывает консультативную помощь.

По окончании изучения данной дисциплины каждый студент сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по пройденному материалу. Перечень вопросов к зачету представлен в фонде оценочных средств.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Представлены в Приложении.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Разработчик(и) рабочей программы учебной дисциплины (модуля):

Варлачева Т.Б., к.э.н., доцент

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Технологии оказания услуг (по отраслям)

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Педагог профессионального образования

Форма обучения: очная