

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И  
ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**



**СИЛЛАБУС**  
по предмету  
**«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

Для вечернего отделения

Сфера знания: 1000000 – Сфера услуг

Сфера образования: 1010000 – Сфера обслуживания

Направления образования:

- 61010100 - Организация и управление гостиничного хозяйства
- 61010400 - Туризм (по направлениям деятельности)

Самарканд - 2024



**Модуль / СИЛЛАБУС  
ПРЕДМЕТА**  
**Образовательное направление**  
**61010100 - Организация и**  
**управление гостиничного**  
**хозяйства**  
**61010400 - Туризм (по**  
**направлениям деятельности)**



<b>Название предмета:</b>	Сервисная деятельность
<b>Название предмета:</b>	Выборочный
<b>Код предмета:</b>	SERF06
<b>Год:</b>	2
<b>Семестр:</b>	4
<b>Форма занятий:</b>	Вечерний
<b>Форма занятий и количество часов:</b>	180
<b>Лекции</b>	36
<b>Практические занятия</b>	36
<b>Лабораторные занятия</b>	-
<b>Семинары</b>	-
<b>Самостоятельное обучения:</b>	108
<b>Количество кредитов:</b>	6
<b>Форма оценивания:</b>	Экзамен
<b>Язык преподавания:</b>	Русский

<b>Цель Предмета (ЦП)</b>	
<b>ЦП</b>	Целью преподавания предмета является формирование у студентов понимания услуг, технологий и их влияния на сферу услуг, управления в сфере услуг, управления системами обслуживания, а также формирование знаний, навыков и компетентности в сфере услуг.

<b>Пререквизиты для усваивания предмета</b>	
<b>1.</b>	KE&E1204 Профессиональная этика и этикет
<b>2.</b>	S&G 1204 Санитария и гигиена
<b>3.</b>	A&TOTE 1212 Организация питания жителей и туристов
<b>Результаты обучения (РО)</b>	
<b>Знания:</b>	

<b>PO1</b>	Значение сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и тенденции развития; что деятельность по оказанию услуг является необходимостью; классификация сервисной деятельности и описание основных сервисных услуг; адаптивно-динамические описания сервисной деятельности; качество услуг, безопасность и предпринимательские качества в сфере обслуживания; управление предприятиями сферы услуг; должен иметь представление об информационных технологиях в сервисной деятельности;
<b>PO2</b>	Выбор правильных форм и видов обслуживания студентов; высокий уровень обслуживания потребителей в контактной зоне; уметь правильно определять качество и безопасность услуг; оперативное управление производством на сервисном предприятии; управление персоналом; знать, как правильно взаимодействовать с пользователями сервисов и уметь ими пользоваться
	<b>Навыки:</b>
<b>PO3</b>	Правильно проанализировать историческое развитие студенческой служебной деятельности и особенности ее формирования в период постиндустриального общества, противоречия служебной деятельности; правильный анализ и использование сервисной деятельности и классификация услуг; определение места сервисной деятельности в экономической практике; внедрение инноваций в сфере услуг; организация качественного и безопасного обслуживания потребителей; сервисное предприятие должно обладать навыками анализа процессов управления.

<b>Структура предмета</b>		
<b>Форма занятий: Лекции (Л)</b>		<b>Количество часов</b>
<b>Л1</b>	Понятие, значение и перспективы развития сервисной деятельности.	2
<b>Л2</b>	Сервисная деятельность и услуги в современном обществе	2
<b>Л3</b>	Организация общественного питания	2
<b>Л4</b>	Организация обслуживания клиентов в заведениях общественного питания	2
<b>Л5</b>	Система обслуживания и виды в ресторанах	2
<b>Л6</b>	Глобализация услуг	2
<b>Л7</b>	Формы и методы обслуживания и обслуживания потребителей в зоне связи.	2
<b>Л8</b>	Туристические услуги	2
<b>Л9</b>	Транспортные услуги	2
<b>Л10</b>	Гостиничный сервис	2
<b>Л11</b>	Культура обслуживания	2
<b>Л12</b>	Обслуживание в барах	2
<b>Л13</b>	Организационная структура сервисного предприятия	2

Л14	Сущность управления человеческими ресурсами	2
Л15	Организация банкетного обслуживания	2
Л16	Концепция менеджмента и маркетинга на предприятиях сферы услуг	2
Л17	Особые формы обслуживания в ресторанах	2
Л18	Знаменитые ресторанные сети мира	2
Итого:		36
Форма занятий: практические (П)		
П1	Понятие, значение и перспективы развития сервисной деятельности.	2
П2	Сервисная деятельность и услуги в современном обществе	2
П3	Организация общественного питания	2
П4	Организация обслуживания клиентов в заведениях общественного питания	2
П5	Система обслуживания и виды в ресторанах	2
П6	Глобализация услуг	2
П7	Формы и методы обслуживания и обслуживания потребителей в зоне связи.	2
П8	Туристические услуги	2
П9	Транспортные услуги	2
П10	Гостиничный сервис	2
П11	Культура обслуживания	2
П12	Обслуживание в барах	2
П13	Организационная структура сервисного предприятия	2
П14	Сущность управления человеческими ресурсами	2
П15	Организация банкетного обслуживания	2
П16	Концепция менеджмента и маркетинга на предприятиях сферы услуг	2
П17	Особые формы обслуживания в ресторанах	2
П18	Знаменитые ресторанные сети мира	2
ИТОГО:		36

№	Самостоятельное образования (СО)	Количество часов
СО1	Сущность понятий сервисной деятельности	2
СО2	Значение сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.	4
СО3	Теоретические основы анализа сервисной деятельности в постиндустриальном обществе.	4
СО4	Сущность противоречий служебной деятельности	2
СО5	Основное описание услуг	2
СО6	Модель качества обслуживания	2
СО7	Сервис как опция	2
СО8	Процесс принятия решения потребителем	2

СО9	Международная торговля услугами	4
СО10	Сервисные операции и система предоставления услуг	2
СО11	Требования к обслуживающему персоналу в зоне связи	2
СО12	Описание форм и методов оказания услуг потребителям	2
СО13	Показатели качества и безопасности услуг	2
СО14	Модель качества обслуживания	2
СО15	Тотальное управление качеством	2
СО16	Основные направления улучшения качества обслуживания	2
СО17	Разработка конкурентоспособной стратегии обслуживания	2
СО18	Роль этики, этикета и эстетики в сервисной деятельности.	2
СО19	Структура сферы услуг и классификация видов и видов услуг	2
СО20	Сущность управления трудовыми ресурсами	4
СО21	Описание работников сферы обслуживания в ресторанах	4
СО22	Описание системы обслуживания в ресторанах	4
СО23	Описание видов обслуживания в ресторанах	4
СО24	Доверие гостей к ресторанам	4
СО25	Барное обслуживание	4
СО26	Важные типы организационных структур	2
СО27	Сущность управления трудовыми ресурсами	2
СО28	Типы сотрудников в сфере услуг	2
СО29	Состав продукции сервисного предприятия	2
СО30	Интеграция маркетингового и операционного управления на сервисном предприятии	4
СО31	Производительность обслуживания	2
СО32	Факторы, способствующие развитию и созданию новых услуг	4
СО33	Рычаги развития качества и стоимости	4
СО34	Принципы развития сервиса	4
СО35	Процесс разработки новых услуг	2
СО36	Технологии в сфере сервиса	2
СО37	Будущее технологий и услуг	2
СО38	Информационные системы	2
СО39	Организация общественного питания и аутсорсинговое обслуживание	4
ИТОГО:		108

Основная литература	
1.	Ж.С.Файзиев, З.М. Базаров. Сервис фаолияти. Ўқув қўлланма. Самарқанд. 2019. – 340 б.
2.	Service Management: An Integrated Approach to Supply Chain

	Management and Operations. Cengiz Haksever, Barry Render. Printed in the United States of America. First Printing June 2013.
3.	Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство менеджмент. Учебное пособие. - М.: ЗАО Издательство "Аспект Пресс", 2005..
4.	Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. - Новосибирск. Изд-во НГТУ, 2015 г. - 104 с.
5.	Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. Учебник. - М. Издательско торг. корпорация "Дашков и К", 2007, - 268 с.
<b>Дополнительная литература</b>	
1.	K.Douglas Hoffman. John E.G. Bateson "Services Marketing". Printed in the United States of America. 2011.
2.	Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н.Коробкова и др. Под общ. ред. В.К.Романович. - 3е изд. - СПб.: Питер, 2006. - 156 с.
3.	Симон и Линда Зигель, Хайнц и Рене Ленгер, Ганс Штиклер, Вильгельм Гутмайер. Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих (перевод с немецкого языка). - М.: Центрполиграф, 2007.
4.	Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н.Коробкова и др. Под общ. ред. В.К.Романович. - 3е изд. - СПб.: Питер, 2006. - 156 с.

Для контроля усвоения учащимся предмета рекомендуются следующие критерии:

а) Для получения 5 оценки уровень знаний учащегося должен соответствовать следующему:

- может полностью охватить сущность и содержание науки;
- если не допускаются научные ошибки и путаницы при сохранении научности и логичности в изложении предметов в науке;
- имеет ли он четкое представление о теоретической или практической значимости материалов предмета в науке;
- способность продемонстрировать самостоятельно и свободно мыслить в области науки;
- уметь четко и лаконично отвечать на вопросы;
- если синопсис тщательно подготовлен;
- полностью и точно выполнил самостоятельные задания;
- в совершенстве овладел законами и другими правовыми документами, относящимися к науке;
- если может интерпретировать исторические процессы.

б) Для получения 4 оценки уровень знаний учащегося должен соответствовать следующему:

- понимает сущность и содержание науки, не допускает научной и логической путаницы в описании тем в науке;

- понимал содержание науки и ее практическое значение;
- выполняет задания и задания, данные по предмету в рамках учебной программы;
- умеет правильно отвечать на вопросы по науке;
- тщательно ли он составил синопсис по предмету;
- выполнил ли он самостоятельные задания по предмету;
- если он владеет законами и другими правовыми документами, относящимися к науке.

в) Для получения 3 оценки уровень знаний учащегося должен соответствовать следующему:

- имеет общее представление о науке;
- допускаются ли некоторые путаницы в объяснении и объяснении темы науки в узком объеме;
- если высказывание не беглое;
- сложные и запутанные ответы на вопросы науки;
- если текст по теме составлен неправильно.

г) в следующих случаях уровень знаний обучающегося может быть оценен 2 неудовлетворительной оценки:

- если нет подготовки к обучению науке;
- если он не имеет представления об обучении науке;
- если заметно, что он копировал тексты субъекта у других;
- если в тексте темы есть серьезные ошибки и неточности;
- вопросы о науке остаются без ответа;
- если он не знает науки.

Если учащийся оценивается по системе Hemis, он / она будет оцениваться следующим образом:


0-59 баллов оценка 2, 60-69 баллов оценка 3,  
70-89 баллов оценка 4, 90-100 баллов оценка 5

#### ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧИТЕЛЕ ПРЕДМЕТА

Авторы:	Истамова Мухаббат Исроиловна – ассистент кафедры «Сервис»
E – mail:	Istammuhabbat@gmail.uz
Организация:	СамИЭС кафедра «Сервис»
Рецензенты:	Равшанов З.- Директор ООО «СЕМРУГ НУР», г. Самарканд Ишниязов Ш.А. – Заведующий кафедрой ветеринарной медицины, животноводства и биотехнологии Самаркандского университета.

Настоящий Силлабус утвержден протоколом заседания №1 учебно-методического совета института от 29.08 2024 года.

Настоящий Силлабус утвержден протоколом заседания №1 кафедры «Сервис» от 28 августа 2024 года.

Начальник учебно-методического отдела  И. Шодмонов

Начальник отдела  Р. Самандаров

Заведующей кафедрой  И. Шукуров

Составитель:  М. Истамова