

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.12.4.Деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты

на 180 часа(ов), 5 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис в индустрии моды и красоты (для набора 2014)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование целостного представления о структуре, функциях и деятельности служб на предприятиях индустрии моды: салонов мод, швейных предприятий, отечественных и зарубежных фирм индустрии одежды, сервисных служб моды и красоты; товарно-сервисных бирж и красоты.

Задачи изучения дисциплины:

формирование знаний о структуре, функциях служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;
ознакомление с основами организации работы служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;
формирование представлений о составе служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;
формирование представлений об управлении служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;
формирование представлений о профессионально-квалификационных требованиях к работникам служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;
ознакомление с основами организации (созданием) служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты;
формирование умения решения основных проблем в деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Данная учебная дисциплина входит в дисциплины вариативной части профессионального цикла Б.3. Для усвоения дисциплины необходимы знания, полученные в вузе в результате освоения дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе». Дисциплины, на которых базируется данная дисциплина: Сервисология. Сервисная деятельность. Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей: Проектирование услуг. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	5 семестр	6 семестр	
Общая трудоемкость			180
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34	68
лекционные (ЛК)	17	17	34
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17	34

лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38	76
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК 4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этические конфессиональные и культурные различия
ОК 5	способность к самореализации и самообразованию
ПК 1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК 11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: – структуру и функции служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – классификацию служб и отделов сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – основы организации деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.

Знать	Стандартный: – профессионально-квалификационные требования к работникам служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – документы, регламентирующие деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – организацию управления деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.
	Эталонный: – факторы, влияющие на формирование деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – отличительные черты служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – основы организации (создания) служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты
Уметь	Пороговый: – применять свои знания о структуре и функциях служб сервиса в практической деятельности; – осуществлять поиск и обработку информации о деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – применять на практике знания об организации и применении современных технологий в деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.
	Стандартный: – анализировать деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – решать основные проблемы в деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – оформлять внутреннее документационное обеспечение служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.
	Эталонный: – формулировать предложения по внедрению инновационных технологий в деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – производить экспертную оценку деятельности внешних и внутренних служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – составлять программу работы служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.

Владеть	Пороговый: – самостоятельно увеличивать актуальную информацию о деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – разрабатывать документационное обеспечение деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – внедрять традиционные формы и способы работы в деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – согласовывать деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.
	Стандартный: – выполнять планирование работы служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – оформлять документационное обеспечение по деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – проектировать деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – разрабатывать технологическое и методическое обеспечение служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – организовывать деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.
	Эталонный: – моделировать и анализировать программы деятельности служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – организовывать и проводить аттестацию персонала служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты; – внедрять инновационные формы и способы работы в деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Виды служб на предприятиях моды и красоты.	35	8	8		19
2	2	Структура и особенности служб на предприятиях моды и красоты.	37	9	9		19
3	3	Организация деятельности служб на предприятиях моды и красоты.	35	8	8		19
4	4	Планирование и анализ деятельности служб на предприятиях моды и красоты.	37	9	9		19

Итого	144	34	34	0	76
-------	-----	----	----	---	----

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	– Классификация служб и отделов сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты. – Внешние и внутренние службы предприятий индустрии моды и красоты. – Сервисные службы индустрии моды и красоты. – Служба сбыта продукции на предприятиях индустрии моды и красоты. – Служба продажи на предприятиях индустрии моды и красоты. – Информационная служба на предприятиях индустрии моды и красоты.
2	2	– Структура производственной службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Особенности службы контроля качества товара и услуг на предприятиях индустрии моды и красоты. – Структура инженерно-технической службы предприятий индустрии моды и красоты. – Структура финансово-экономической и коммерческой службы предприятий индустрии моды и красоты.
3	3	– Организация деятельности административной службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Организация деятельности службы управлением персоналом на предприятиях индустрии моды и красоты. – Организация деятельности службы маркетинга на предприятиях индустрии моды и красоты. – Организация деятельности службы документационного обеспечения предприятия индустрии моды и красоты.
4	4	– Планирование деятельности юридической службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Планирование деятельности службы безопасности на предприятиях индустрии моды и красоты. – Планирование деятельности службы инновации на предприятиях индустрии моды и красоты. – Планирование деятельности рекламной службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Планирование деятельности вспомогательных и дополнительных служб инновации на предприятиях индустрии моды и красоты.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

1	1	– Анализ состава служб и отделов сервисных предприятий индустрии моды и красоты в г. Чита. – Организация сервисной службы индустрии моды и красоты. – Организация службы доставки, курьерской службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Организация службы сбыта на предприятиях индустрии моды и красоты.
2	2	– Структура производственной службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Разработка структуры службы контроля качества товара и услуг на предприятиях индустрии моды и красоты. – Разработка структуры инженерно-технической службы предприятий индустрии моды и красоты. – Основные проблемы в деятельности финансово-экономической и коммерческой служб предприятий индустрии моды и красоты.
3	3	– Организационный план работы служб предприятий индустрии моды и красоты. – Изучение состава служб предприятий индустрии моды и красоты. – Должностной состав и штатная численность рекламной службы. – Анализ организационной структуры службы на предприятиях индустрии моды и красоты в г. Чита.
4	4	– Анализ профессионально-квалификационных требований к работникам служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты. – Разработка плана работы служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты. – Разработка плана организации служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты. – Планирование деятельности вспомогательных служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

1	1	– Службы и отделы предприятий сервиса, приносящие прямой и не прямой доход на предприятиях индустрии моды и красоты. – Организация торговых презентаций сотрудниками службы сбыта на предприятиях индустрии моды и красоты.	работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем
2	2	– Взаимоотношение административной службы с другими структурными подразделениями предприятий индустрии моды и красоты. – Место службы маркетинга в системе управления предприятием индустрии моды и красоты. – Взаимоотношение службы документационного обеспечения с другими структурными подразделениями индустрии моды и красоты.	работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем
3	3	– Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения на предприятиях индустрии моды и красоты. – Должностной состав и штатная численность административной службы на предприятиях индустрии моды и красоты. – Должностные инструкции менеджера по рекламе на предприятиях индустрии моды и красоты. – Организация работы юридической службы на предприятиях индустрии моды и красоты.	работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем
4	4	– Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения на предприятиях индустрии моды и красоты. – Влияние на организационную структуру рекламной службы внешних и внутренних факторов на предприятиях индустрии моды и красоты.	работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	лекция	лекции с использованием презентаций	4
2	2	лекция	лекции с использованием презентаций	4
3	3	лекция	лекции с использованием презентаций	4
4	4	лекция	лекции с использованием презентаций	4
1	5	лекция	лекции с использованием презентаций	4
2	6	лекция	лекции с использованием презентаций	4
3	7	лекция	лекции с использованием презентаций	4
4	8	лекция	лекции с использованием презентаций	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 191 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03279-6.

<https://biblio-online.ru/book/AFF53963-3267-4170-8C5C-7BC65854A192>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8.

<https://biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

3. Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для СПО / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 139 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05531-3.

<https://biblio-online.ru/book/3495ADD1-8628-47D1-B274-D83C990A1E41>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 428 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04454-6.

а. <https://biblio-online.ru/book/B3439224-81D8-4F53-A447-D38AB8EFD34A>

2. Шокорова, Л. В. Стилизация в дизайне и декоративно-прикладном искусстве / Л. В. Шокорова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 74 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05386-9.

а. <https://biblio-online.ru/book/B974D783-8E9B-405B-988B-05DD073B5797>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/Электронно-библиотечная система «Юрайт»>

<http://www.studentlibrary.ru/Электронно-библиотечная система «Консультант студента»>

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-100.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, интерактивная система Smart, переносной проектор.

Копировальное устройство Canon.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Переносной ноутбук – 2 шт., проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекции

Во время проведения лекционного занятия все студенты ведут конспекты лекций, которые ориентированы на одновременную со слушанием и визуальным восприятием презентации мыслительную переработку материала. Цель лекционных занятий - обратить внимание на общую схему построения соответствующего раздела, темы дисциплины, раскрыть их содержание, подчеркнуть важнейшие места, указать главные практические приложения теоретического материала, подробно рассмотреть отдельные вопросы программы, отсутствующие или недостаточно полно освещенные в рекомендуемых учебных пособиях. При конспектировании лекций необходимо учитывать рекомендации преподавателя по методике конспектирования, правильному оформлению записей.

Практические работы

Углубление и закрепление теоретических знаний и их проверка проходят во время практических занятий. Они проводятся после изучения больших по содержанию тем и разделов. Базируясь на полученных знаниях, навыках и умениях, — метод практических работ обеспечивает углубление, закрепление и конкретизацию приобретенных знаний. Формируя способы научного анализа теоретических положений, укрепляет связь теории и практики в учебном процессе и жизни. Он вооружает студентов комплексными, интегрированными навыками и умениями, необходимыми в производственной деятельности. При выполнении практических работ можно пользоваться справочным материалом. Данные работы носят как репродуктивный, так и поисковый характер. Формы работы фронтальная и индивидуальная. Деятельность студентов состоит из следующих компонентов:

1. Работа с лекционным материалом и учебной литературой на стадии подготовки к практической работе.
2. Участие в учебном задании.
3. Анализ выполненной работы. В конце занятия преподаватель оценивает работу студентов.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Необходимо для поиска информации использовать информационно-коммуникационные технологии, сеть Интернет. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать:

- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с Интернет - ресурсами;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в тестировании и др.

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации. Одна из форм

самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработана Тони Бъзеном (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, ее можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, сопутные вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п. В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми соприкасается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями:

- внедрением новой техники или технологии;
- введением инноваций; осуществлением реорганизаций;
- созданием новой фирмы или ее подструктуры;
- изменением организационного поведения; внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Разработчик/группа разработчиков: Мелихова Ю.Ю. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**