

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.12.1.Деятельность служб сервиса

на 216 часа(ов), 6 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 – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

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 сферы услуг.

Задачи изучения дисциплины:

Формирование знаний о структуре, функциях служб на предприятиях сферы услуг;
Ознакомление с основами организации работы служб на предприятиях сервиса;
Формирование представлений о составе служб на предприятиях сервиса;
Формирование представлений об управлении деятельностью служб на предприятиях сервиса;
Формирование представлений о профессионально-квалификационных требованиях к работникам службы на предприятиях сервиса;
Ознакомление с основами организации (созданием) на предприятиях служб;
Выработка навыка анализа деятельности служб предприятий сферы услуг;
Формирование умения решения основных проблем в деятельности служб на предприятиях сервиса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Профессиональный цикл (вариативная часть).

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы), 216 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	6 семестр	7 семестр	
Общая трудоемкость			216
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	54	90
лекционные (ЛК)	18	18	36
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	36	52
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	54	90
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	6 семестр	7 семестр	
Общая трудоемкость			216
Аудиторные занятия, в т.ч.	6	20	26
лекционные (ЛК)	2	10	12
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	4	10	14
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	66	88	154
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-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятий сервиса.
ПК-4	Готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-религиозных и демографических факторов.
ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

ПК-10	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
-------	---

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: ☐ структуру и функции служб на предприятиях сферы услуг; ☐ основы организации работы служб на предприятиях сервиса; ☐ состав служб на предприятиях сервиса; ☐ организацию управления службами на предприятиях сервиса.
	Стандартный: ☐ классификацию служб и отделов на предприятиях сервиса; ☐ профессионально-квалификационные требования к работникам службы на предприятиях сервиса; ☐ документы, регламентирующие деятельность служб на предприятиях сервиса. ☐ основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
	Эталонный: ☐ факторы, влияющие на формирование служб на различных предприятиях сервиса; ☐ отличительные черты служб на различных предприятиях сферы услуг; ☐ основы организации (создания) на предприятиях различных служб.
Уметь	Пороговый: ☐ факторы, влияющие на формирование служб на различных предприятиях сервиса; ☐ отличительные черты служб на различных предприятиях сферы услуг; ☐ основы организации (создания) на предприятиях различных служб.
	Стандартный: ☐ анализировать деятельность служб предприятий сферы услуг; ☐ решать основные проблемы в деятельности служб на предприятиях сервиса; ☐ оформлять внутреннее документационное обеспечение служб. ☐ работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

	Эталонный: ☐ формулировать предложения по внедрению инновационных технологий в деятельность служб; ☐ производить экспертную оценку деятельности внешних и внутренних служб предприятия; ☐ проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.
Владеть	Пороговый: ☐ навыками разработки документационного обеспечения служб предприятий сервиса; ☐ методами внедрения традиционных форм и способов работы в деятельность служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками согласования деятельности служб предприятий сервиса.
	Стандартный: ☐ навыками планирования работы служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками оформления документационного обеспечения служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками проектирования деятельности служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками разработки технологического и методического обеспечения служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками организации деятельности служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками работы в коллективе, применяя принципы и методы организации и управления коллективами; ☐ навыками работы в контактной зоне с потребителем. ☐ способами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-религиозных и демографических факторов.
	Эталонный: ☐ основами моделирования и анализа программ деятельности служб на предмет совершенствования; ☐ методами организации и проведения аттестации персонала служб на предприятиях сервиса; ☐ способами внедрения инновационных форм и способов работы в деятельность служб на предприятиях сервиса; ☐ навыками консультирования потребителей; ☐ навыками организации контактной зоны предприятий сервиса.

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 сервисного предприятия	34	8	8		18

2	2	Структура и особенности служб сервисного предприятия	38	10	10		18
3	3	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	52	8	18		26
4	4	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	66	10	28		28
Итого			190	36	64	0	90

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Виды служб сервисного предприятия	35	1	2		32
2	2	Структура и особенности служб сервисного предприятия	37	1	2		34
3	3	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	52	4	4		44
4	4	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	56	6	6		44
Итого			180	12	14	0	154

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Классификация служб и отделов предприятий сервиса. Внешние и внутренние службы предприятий сервиса. Служба управления номерным фондом гостиницы (отдел обслуживания гостей). Служба приема и размещения гостиницы. Службы портье и стюардинга.
2	2	Структура службы общественного питания предприятия. Структура инженерно-технической службы предприятия. Структура службы обеспечения предприятия. Структура коммерческой службы предприятия

3	3	Организация деятельности административной службы предприятия. Организация деятельности службы маркетинга на предприятии. Организация деятельности юридической службы предприятия. Организация деятельности службы документационного обеспечения предприятия.
4	4	Планирование службы управлением персоналом на предприятии. Планирование деятельности службы безопасности предприятия. Планирование деятельности рекламной службы сервисного предприятия. Планирование деятельности вспомогательных служб. Планирование деятельности дополнительных служб.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Классификация служб и отделов предприятий сервиса. Внешние и внутренние службы предприятий сервиса. Служба управления номерным фондом гостиницы (отдел обслуживания гостей). Служба приема и размещения гостиницы. Службы портье и стюардинга.
2	2	Структура службы общественного питания предприятия. Структура инженерно-технической службы предприятия. Структура службы обеспечения предприятия. Структура коммерческой службы предприятия
3	3	Организация деятельности административной службы предприятия. Организация деятельности службы маркетинга на предприятии. Организация деятельности юридической службы предприятия. Организация деятельности службы документационного обеспечения предприятия.
4	4	Планирование службы управлением персоналом на предприятии. Планирование деятельности службы безопасности предприятия. Планирование деятельности рекламной службы сервисного предприятия. Планирование деятельности вспомогательных служб. Планирование деятельности дополнительных служб.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Анализ состава служб и отделов сервисного предприятия г. Чита. Структура службы управления номерным фондом. Функциональные обязанности службы приема и размещения. Организационная структура службы снабжения. Функциональные обязанности деятельности службы инноваций.
2	2	Особенности управления коммерческой службой. Основные функциональные обязанности службы ночного аудита. Особенности деятельности службы благоустройства. Структура службы общественного питания.
3	3	Должностные инструкции работников административной службы. Должностные инструкции работников службы маркетинга. Организационное построение службы маркетинга. Нормативные акты, необходимые в работе юридической службе. Структура службы управления персоналом на предприятии. Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения. Должностной состав и штатная численность рекламной службы. Структура службы инноваций
4	4	Разработка плана организации служб на предприятии сервиса г. Чита. Анализ организационной структуры службы на предприятии сервиса г. Чита. Анализ профессионально-квалификационных требований к работникам службы предприятия. Изучение состава служб предприятия г. Чита. Разработка плана работы службы предприятия сервиса. Особенности организации деятельности служб на различных предприятиях. Изучение типовых положений служб.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Анализ состава служб и отделов сервисного предприятия г. Чита. Структура службы управления номерным фондом. Функциональные обязанности службы приема и размещения. Организационная структура службы снабжения. Функциональные обязанности деятельности службы инноваций.
2	2	Особенности управления коммерческой службой. Основные функциональные обязанности службы ночного аудита. Особенности деятельности службы благоустройства. Структура службы общественного питания.

3	3	Должностные инструкции работников административной службы. Должностные инструкции работников службы маркетинга. Организационное построение службы маркетинга. Нормативные акты, необходимые в работе юридической службе. Структура службы управления персоналом на предприятии. Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения. Должностной состав и штатная численность рекламной службы. Структура службы инноваций
4	4	Разработка плана организации служб на предприятии сервиса г. Чита Анализ организационной структуры службы на предприятии сервиса г. Чита. Анализ профессионально-квалификационных требований к работникам службы предприятия. Изучение состава служб предприятия г. Чита. Разработка плана работы службы предприятия сервиса. Особенности организации деятельности служб на различных предприятиях. Изучение типовых положений служб.

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 доход и не прямой. Служба связи. Служба благоустройства. Служба текущего ремонта.	Составление понятийно-терминологической картотеки по теме «Сервисная деятельность». Аннотирование литературы. Решение ситуационных задач. Выполнение группового задания. Создание структурно-логических схем.
2	2	Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения. Должностные инструкции менеджера по рекламе. Должностной состав и штатная численность административной службы.	Подготовка электронных презентаций. Создание структурно-логических схем. Подготовка ролевой игры «Управление службой предприятия сервиса».

3	3	Основные функциональные обязанности службы ночного аудита. Взаимоотношения административной службы с другими структурными подразделениями. Организация работы юридической службы в производственном объединении (комбинате).	Анализ должностных инструкций. Рефлексивный анализ. Решение ситуационных задач. Создание структурно-логических схем.
4	4	Место службы маркетинга в системе управления предприятием. Взаимоотношения службы документационного обеспечения с другими структурными подразделениями. Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения. Влияние на организационную структуру рекламной службы внешних и внутренних факторов.	Разработка плана. Анализ структуры служб. Электронная презентация.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Службы и отделы предприятий сервиса, приносящие прямой доход и не прямой. Служба связи. Служба благоустройства. Служба текущего ремонта.	Составление понятийно-терминологической картотеки по теме «Сервисная деятельность». Аннотирование литературы. Решение ситуационных задач. Выполнение группового задания. Создание структурно-логических схем.
2	2	Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения. Должностные инструкции менеджера по рекламе. Должностной состав и штатная численность административной службы.	Подготовка электронных презентаций. Создание структурно-логических схем. Подготовка ролевой игры «Управление службой предприятия сервиса».
3	3	Основные функциональные обязанности службы ночного аудита. Взаимоотношения административной службы с другими структурными подразделениями. Организация работы юридической службы в производственном объединении (комбинате).	Анализ должностных инструкций. Рефлексивный анализ. Решение ситуационных задач. Создание структурно-логических схем.

4	4	Место службы маркетинга в системе управления предприятием. Взаимоотношения службы документационного обеспечения с другими структурными подразделениями. Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения. Влияние на организационную структуру рекламной службы внешних и внутренних факторов.	Разработка плана. Анализ структуры служб. Электронная презентация.
---	---	--	--

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1,2,3,4	1,2,3,4	Лекции, практики	Лекции с презентацией, ситуационные задачи, ролевые игры, имитационное моделирование.	32

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

1. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения : учебник / Асанова Ирина Маратовна, Жуков Алексей Александрович. - Москва : Академия, 2011. - 288 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 277 с. <https://biblio-online.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346>

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. <https://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>

3. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. – 331 с. <https://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса :

Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 185. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

2. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата. 2-е изд., испр. и доп. М. : Издательство Юрайт, 2017. 379 с. <https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Каждому студенту предоставляется возможность индивидуального дистанционного доступа из любой точки, в которой имеется Интернет, к информационно-справочным и поисковым системам, электронно-библиотечным системам, с которыми у вуза заключен договор (ЭБС «Троицкий мост»; ЭБС «Лань»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «Консультант студента»; «Электронно-библиотечная система elibrary»; «Электронная библиотека диссертаций»).

7. Перечень программного обеспечения

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

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-005.

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.

Кабинет «Швейного дела»

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, переносной проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий.

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. 14-005а.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Комплект специальной учебной мебели.

Наборы учебно-наглядных пособий.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции– одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции имеют в основном обзорный характер и направлены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие– важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач и моделей в области сервисной деятельности.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными.

Разработчик/группа разработчиков: Зражевская Мария Викторовна - Старший преподаватель

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