

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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.О.17.02.Основы профессиональной деятельности в сервисе

на 144 часа(ов), 4 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 2019)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Дать студентам полное представление о профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основы профессиональной деятельности в сервисе;
- познакомиться с современным состоянием сферы сервиса в России и за рубежом;
- проанализировать сферу услуг Забайкальского края;
- изучить и проанализировать профессиональные стандарты в сфере сервиса;
- изучить историю социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Основы профессиональной деятельности в сервисе» изучается в 1 семестре и является предшествующей для следующих профильных дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	1 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	34
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	57
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	1 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	20	20
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	12	12
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	88	88
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Знать: свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы Уметь: распределять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы Владеть: способностью контролировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Знать: профессиональные стандарты в сфере сервиса, перспективы развития профессиональной деятельности и требований рынка труда Уметь: планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста Владеть: технологией планирования перспективных целей собственной деятельности
	УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Знать: этапы карьерного роста, перспективы развития деятельности и требования рынка труда Уметь: реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда Владеть: технологией реализации целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей
	УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	Знать: эффективность использования времени Уметь: применять имеющиеся ресурсы при решении поставленных задач Владеть: методами критического оценивания эффективности использования времени

	УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Знать: современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом, основы профессиональной деятельности с сфере сервиса Уметь: демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков Владеть: методами поиска профессиональной информации
ОПК-2. Способен осуществлять основ-ные функции управ-ления сервисной дея-тельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знать: историю социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса, цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Владеть: технологиями управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знать: состояние и перспективы развития сфера услуг Забайкальского края, основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеть: технологиями планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знать: основы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Уметь: осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеть: технологией контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
--	---	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Основы профессиональной деятельности.	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	34	6	12		16
2	2	Современное состояние сферы сервиса.	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	26	4	8		14
3	3	История сервиса.	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	23	3	6		14
4	4	Сфера услуг Забайкальского края.	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	25	4	8		13
Итого				108	17	34	0	57

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Основы профессиональной деятельности.	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	30	4	4		22

2	2	Современное состояние сферы сервиса.	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	26	2	2		22
3	3	История сервиса.	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	26		4		22
4	4	Сфера услуг Забайкальского края.	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	26	2	2		22
Итого				108	8	12	0	88

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	Профессия. Квалификация. Профессиограмма. Профессиональная пригодность. Профессиональные требования.	6	4
2	2	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	Инновации в сервисе в России и за рубежом. Тенденции развития сервиса в России.	4	
3	3	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса в России..	3	2
4	4	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	Развитие сервиса в Забайкальском крае: тенденции и перспективы развития. Состояние социально-культурной сферы.	4	2

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	Реестр профессиональных стандартов в сфере социально-культурного сервиса. Работник по приему и размещению гостей. Официант/бармен. Повар. Руководитель предприятия питания. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Сомелье/кавист.	12	4
2	2	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	Реестр сведений о проведении независимой оценки квалификации. Примеры комплектов оценочных средств для оценки профессиональной квалификации.	8	2
3	3	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	Основные важные даты в индустрии сервиса и туризма.	6	4
4	4	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	Перспективы развития в забайкальском крае: гостиничного сервиса, туризма, досуговой сферы, предприятий общественного питания..	8	2

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Основы профессиональной деятельности.	Сообщение, доклад.	16	22
2	2	Современное состояние сферы сервиса.	Сообщение, доклад.	14	22
3	3	История сервиса.	Электронная презентация.	14	22
4	4	Сфера услуг Забайкальского края.	Электронная презентация.	13	22

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

Фонд оценочных средств

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина. - Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.
2. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский А.Д, Жукова М.А. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 304 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3456235F-3174-48C1-8FE9-4B2CCEDE4988>
2. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514157.html>
3. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности) : Рекомендовано Редакционно-издательским Советом/Российской академии образования к использованию/в качестве учебного пособия/// / Коноплева Н.А. - Moscow : Флинта, 2013. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501195.html>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5.2.2. Издания из ЭБС

- 1 Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : Учебник / Ветитнев А.М., Коваленко В.В., Коваленко В.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 402 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
- 2 Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 185 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
- 3 Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : Учебное пособие / Колодий Н.А. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 326с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/B043DFBD-A143-49A1-ACCE-A03C7A8B6D14>
- 4 Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Скобельцына А.С., Шарухин А.П. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 262 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/DCA67411-517A-4BD1-A3E1-1F562DA0794B>
- 5 Скобкин С.С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 373 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C2D85AAC-9B58-4BF1-8674-B83A0A15F423>

5.3. 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»
<http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников
<http://www.elobook.com/> Экономическая библиотека онлайн
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/> Библиотека экономической и управленческой литературы

6. 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:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и сущностных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);

- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям. Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемноориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов.

Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;

- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
 - владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).
- Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.
- Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов). Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.
- Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.
- Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:
- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
 - составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
 - определение источников информации;
 - работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
 - формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.
- Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.