

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.17.06.Деятельность служб сервиса

на 108 часа(ов), 3 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:

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

Дисциплина входит в модуль профильных дисциплин и формирует общепрофессиональные компетенции.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	40	40
лекционные (ЛК)	20	20
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20	20
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	32	32
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
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
ОПК-1. Способен применять	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знать: основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Владеть: методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Знать: технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеть: технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеть: технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать: 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, основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Уметь: применять свои знания о структуре и функциях служб в практической деятельности, осуществлять поиск и обработку информации о деятельности служб предприятия, применять на практике знания об организации и применении современных технологий в деятельности служб сервиса, рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Владеть: самостоятельно увеличивать актуальную информацию о деятельности сферы сервиса, разрабатывать документационное обеспечение служб предприятий сервиса, внедрять традиционные формы и способы работы в деятельность служб на предприятиях сервиса, согласовывать деятельность служб предприятий сервиса, владеть навыками самостоятельной работы, технологией анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности

эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: классификацию служб и отделов на предприятиях сервиса, профессионально-квалификационные требования к работникам службы на предприятиях сервиса, документы, регламентирующие деятельность служб на предприятиях сервиса, экономические основы сервисной деятельности Уметь: анализировать деятельность служб предприятий сферы услуг, решать основные проблемы в деятельности служб на предприятиях сервиса, оформлять внутреннее документационное обеспечение служб, экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности Владеть: выполнять планирование работы служб на предприятиях сервиса, оформлять документационное обеспечение служб на предприятиях сервиса, проектировать деятельность служб на предприятиях сервиса, разрабатывать технологическое и методическое обеспечение служб на предприятиях сервиса, организовать деятельность служб на предприятиях сервиса, к работе в коллективе, применяя принципы и методы организации и управления коллективами, осуществлять деятельность, связанную с руководством, работать в контактной зоне с потребителем, технологией экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
---	---	---

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	Службы сервисного предприятия	Виды служб сервисного предприятия	18	5	5		8
2	2	Структура служб сервисного предприятия	Структура и особенности служб сервисного предприятия	18	5	5		8

3	3	Организация деятельности служб сервисного предприятия	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	18	5	5		8
4	4	Планирование деятельности служб сервисного предприятия	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	18	5	5		8
Итого				72	20	20	0	32

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	Службы сервисного предприятия	Виды служб сервисного предприятия	17	1	1		15
2	2	Структура служб сервисного предприятия	Структура и особенности служб сервисного предприятия	17	1	1		15
3	3	Организация деятельности служб сервисного предприятия	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	19	2	2		15
4	4	Планирование деятельности служб сервисного предприятия	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	20	3	2		15
Итого				73	7	6	0	60

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	Виды служб сервисного предприятия	Классификация служб и отделов предприятий сервиса. Внешние и внутренние службы предприятий сервиса.	2	1
	1	Виды служб сервисного предприятия	Служба управления номерным фондом гостиницы (отдел обслуживания гостей). Служба приема и размещения гостиницы. Службы портье и стюардинга.	3	

2	2	Структура и особенности служб сервисного предприятия	Структура службы общественного питания предприятия. Структура инженерно-технической службы предприятия.	2	1
	2	Структура и особенности служб сервисного предприятия	Структура службы обеспечения предприятия. Структура коммерческой службы предприятия.	3	
3	3	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	Организация деятельности административной службы предприятия. Организация деятельности службы маркетинга на предприятии.	2	1
	3	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	Организация деятельности юридической службы предприятия. Организация деятельности службы документационного обеспечения предприятия.	3	1
4	4	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	Планирование службы управлением персоналом на предприятии. Планирование деятельности службы безопасности предприятия.	2	1
	4	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	Планирование деятельности рекламной службы сервисного предприятия. Планирование деятельности вспомогательных служб. Планирование деятельности дополнительных служб.	3	1

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Виды служб сервисного предприятия	Анализ состава служб и отделов сервисного предприятия г. Чита. Структура службы управления номерным фондом.	2	1
	1	Виды служб сервисного предприятия	Функциональные обязанности службы приема и размещения. Организационная структура службы снабжения. Функциональные обязанности деятельности службы инноваций.	3	

2	2	Структура и особенности служб сервисного предприятия	Особенности управления коммерческой службой. Основные функциональные обязанности службы ночного аудита.	2	1
	2	Структура и особенности служб сервисного предприятия	Особенности деятельности службы благоустройства. Структура службы общественного питания.	3	
3	3	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	Должностные инструкции работников административной службы. Должностные инструкции работников службы маркетинга. Организационное построение службы маркетинга. Нормативные акты, необходимые в работе юридической службе.	2	1
	3	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	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	3	1
4	4	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	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	2	1
	4	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	Разработка плана работы службы предприятия сервиса. Особенности организации деятельности служб на различных предприятиях. Изучение типовых положений служб.	3	1

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	Службы и отделы предприятий сервиса, приносящие прямой доход и не прямой. Служба связи. Служба благоустройства. Служба текущего ремонта.	Электронная презентация. доклад	8	15
2	2	Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения. Должностные инструкции менеджера по рекламе. Должностной состав и штатная численность административной службы.	Электронная презентация. доклад	8	15
3	3	Основные функциональные обязанности службы ночного аудита. Взаимоотношения административной службы с другими структурными подразделениями. Организация работы юридической службы в производственном объединении (комбинате).	Электронная презентация. доклад	8	15
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.	Электронная презентация. доклад	8	15

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

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. оценка инвестиций : Учебник и практикум / Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 256 с. <http://www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E>

2. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях

общественного питания : Учебник / Сологубова Г.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 321 с. <http://www.biblio-online.ru/book/5FC9109C-250F-49B8-B067-94C7F8CD0ED4>

3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Т. Л. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 331 с. <http://www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E>

4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : Учебник / Тимохина Т.Л. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2017. - 336 с. <http://www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5.2.2. 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>

5.3. 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»).

6. 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:

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

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– важная 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: 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.