

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.17.13.История сервиса

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:

Сформировать у бакалавров знания по основным фактам, явлениям, понятиям, теориям, гипотезам, характеризующим целостность исторического процесса в сервисе; периодизации истории развития сервиса в России.

Задачи изучения дисциплины:

1. Изучение объекта, предмета и исторических предпосылок возникновения и развития сервиса.
2. Выявление динамики факторов формирования сервиса в истории мировых цивилизаций и в России.
3. Изучение основных этапов развития сервиса.
4. Формирование представлений о современном сервисе России и Забайкальского края.
5. Анализ тенденций развития современного сервиса в связи с историческими фактами.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина входит в блок Б1 Модуль профильных дисциплин. является обязательной для изучения и формирует первичное представление у будущих специалистов о профессии и исторических предпосылках возникновения сферы услуг, ее экстенсивном и интенсивном развитии, становлении. Ретроспектива сервиса дает возможность более объемно смотреть на перспективу и современность. Данный курс является пропедевтическим для изучения Сервисологии, Сервисной деятельности, Истории управления в сервисе, Управление качеством услуг 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	
	1 семестр	Всего часов
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
	2 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

<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи</p>	<p>Знать: задачи сервиса, направления декомпозиции задач сервиса; пути анализа информации, необходимой для решения поставленной задачи; Уметь: анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; Владеть: умением анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, умением осуществлять декомпозицию задачи; навыком поиска и критического анализа информации, необходимой для решения поставленной задачи;</p>
	<p>УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p>Знать: возможные варианты решения задачи, их достоинства и недостатки; Уметь: находить возможные варианты решения задачи, формулируя их достоинства и недостатки; Владеть: опытом рассмотрения возможных вариантов решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки;</p>
	<p>УК-1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки</p>	<p>Знать: информацию, достаточную для грамотного, логичного, аргументированного формирования собственных суждений и оценок; Уметь: грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки; Владеть: способностью грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки;</p>
	<p>УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p>	<p>Знать: факты, мнения, интерпретации, оценки, рассуждения других участников деятельности; Уметь: отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; Владеть: способностью отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности;</p>

	УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Знать: методы определения и оценивания последствий возможных решений задачи; Уметь: определять и оценивать последствия возможных решений задачи; Владеть: навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи;
--	---	---

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	Сервис в истории цивилизаций.	Введение в историю сервиса. Сервис в истории мировых первобытных и цивилизованных обществ.	28	4	10		14
2	2	Сервис в истории императорской России.	Сфера быта и услуг в истории русской культуры XVII-XVIII вв. Сфера быта и услуг в истории русской культуры XIX века.	29	5	10		14
3	3	Сервис в истории СССР.	Сервис в истории СССР.	26	4	8		14
4	4	Сервис в современной России.	Сервис в современной России. Сервис в г. Чите и Забайкальском крае.	25	4	6		15
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	Сервис в истории цивилизаций.	Введение в историю сервиса. Сервис в истории мировых первобытных и цивилизованных обществ.	27	2	3		22
2	2	Сервис в истории императорской России.	Сфера быта и услуг в истории русской культуры XVII-XVIII вв. Сфера быта и услуг в истории русской культуры XIX века.	28	2	4		22

3	3	Сервис в истории СССР.	Сервис в истории СССР.	26	2	2		22
4	4	Сервис в современной России.	Сервис в современной России. Сервис в г. Чите и Забайкальском крае.	27	2	3		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	Введение в историю сервиса.	Введение, объект, предмет и методы изучения истории сервиса. История повседневности как основа методологии сервиса. Эволюция сервиса в зеркале потребностей. Динамика факторов формирования и основные этапы развития услуг и сервиса.	2	1
	1	Сервис в истории мировых первобытных и цивилизованных обществ.	Исторические предпосылки возникновения и развития сервиса в первобытном обществе. Услуги в античном обществе. Особенности развития европейского сервиса в эпоху средневековья. Развитие сервиса в Новое время.	2	1
2	2	Сфера быта и услуг в истории русской культуры XVII-XVIII вв.	Предпосылки возникновения сервисной деятельности России в средние века и новое время. Традиции и быт русского народа до XVII в. XVII-XVIII вв. и их отражение в зеркале сервиса	3	1
	2	Сфера быта и услуг в истории русской культуры XIX века.	Развитие услуг и сервиса в России. Традиции быта повседневности в России в XVII-XIX вв. и их отражение в зеркале сервиса.	2	1
3	3	Сервис в истории СССР.	Система бытового обслуживания в СССР в контексте советской модели повседневности. Развитие сферы услуг в индустриальном обществе XX в. Развитие сервиса в СССР периода «оттепели» и плановой экономики.	4	2
4	4	Сервис в современной России.	Развитие сферы услуг в постиндустриальном обществе XX – XXI вв. Современный сервис России: проблемы и перспективы развития.	2	1

	4	Сервис в г. Чите и Забайкальском крае.	Сервис в г. Чите и Забайкальском крае: история. Сервис в г. Чите и Забайкальском крае: современность.	2	1
--	---	--	---	---	---

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Введение в историю сервиса.	Сервис как исторический и цивилизационный феномен. Эволюция сервиса в мировом историческом процессе. Потребности человека и их влияние на возникновение примитивного сервисного предложения.	4	1
	1	Сервис в истории мировых первобытных и цивилизованных обществ.	Сервис в первобытном обществе. Сервис в древних цивилизациях: Рим, Греция, Индия, Китай, Междуречье. Сервис в средние века в странах Европы и в Новое время. Зарождение гостиничного, ресторанного, туристического и других видов сервиса.	6	2
2	2	Сфера быта и услуг в истории русской культуры XVII-XVIII вв.	Сервис и повседневные ритуалы в России XVII-XVIII вв. Генезис ресторанного сервиса. Музейный сервис: генезис. Гостиничный сервис: генезис.	4	2
	2	Сфера быта и услуг в истории русской культуры XIX века.	Сервис и повседневные ритуалы в России XVII-XVIII вв. Генезис ресторанного сервиса. Музейный сервис: генезис. Гостиничный сервис: генезис.	6	2
3	3	Сервис в истории СССР.	Сервис и повседневные ритуалы в СССР. Советская модель поведения потребителя сферы сервиса. Советский сервис в «реабилитированной» повседневности. «Красногвардейская атака» на советский быт (1917—1921). Сфера услуг в годы нэпа (1921—1929): между частным и общественным интересом. Советский сервис в годы «великого перелома» (1929—1939). На пути становления отрасли: восстановление и развитие сферы услуг (1945—1964). «Перестройка» и «новое мышление» в сфере услуг(1985-1991).	8	2

4	4	Сервис в современной России.	Сервис и повседневные ритуалы в современной России. На пути к обществу глобального сервиса. Исторические очерки формирования направлений сервисной деятельности.	4	2
	4	Сервис в г. Чите и Забайкальском крае.	История сервиса в Забайкальском крае: ведущие направления, современные лидеры, перспективы развития и выхода на высокие сервисные рынки.	2	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	История повседневности — методологическая основа сервисологии. Источники изучения истории повседневности. Понятие «сервис» в истории русской культуры. Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России.	Составление конспекта. Терминологическая работа.	14	22
2	2	Генезис ритуальных услуг. Зарождение институтов оценки и оценки антиквариата. Генезис туристического сервиса.	Составление конспекта; подготовка к, коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	14	22
3	3	Сервис и повседневные ритуалы в царской России. Традиционный быт русского народа. Сфера быта и услуг в XVIII в. (1703-1801). Сфера быта и услуг в XIX в. (1801—1861). Сфера услуг в пореформенный период (1861—1897). Сфера быта и услуг в конце XIX — начале XX в. (1897—1917).	Составление конспекта; подготовка к, коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	15	22

4	4	Классификация современных видов сервиса: технический, технологический, информационный, образовательный и т.д. Современное состояние сервиса в Забайкальском крае: перспективы развития.	Составление конспекта; подготовка к коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	14	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. Введение в специальность. История сервиса : учеб. пособие / Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с. - (Сервис и туризм). - *. - ISBN 978-5-98281-107-3. - ISBN 978-5-16-002996-2 : 185-34.
2. Введение в специальность: история сервиса : учеб. пособие / Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 384 с. - (Сервис и туризм). - ISBN 978-5-98281-107-3 : 355-00.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. <https://biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Березовая, Лидия Григорьевна. История туризма и гостеприимства : Учебник / Березовая Лидия Григорьевна; Березовая Л.Г. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 477. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-03693-0 : 140.87. <https://www.biblio-online.ru/book/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Троицкий мост»; Договор № 223/19-22 от 21.05.2019г. www.trmost.ru, от 21.05.2019-30.04.2020

ЭБС «Лань»; Договор № 223/19-11 от 29.03.2019г. www.e.lanbook.ru, от 29.03.2019-31.03.2020

ЭБС «Юрайт»; Договор № 223/19-12 от 29.03.2019г. www.biblio-online.ru, от 29.03.2019-29.03.2020

ЭБС «Консультант студента»; Договор № 223/19-7 от 20.03.2019г., от www.studentlibrary.ru 01.03.2019-01.03.2020

«Электронно-библиотечная система eLibrary»; Договор № 223/18-125 от 28.12.2018г.

28.12.2018-28.12.2019

«Электронная библиотека диссертаций»; Договор № 223/19-25 от 22.05.2019г.
22.05.2019-22.05.202

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 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 существенных 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, проблемно-ориентированные 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: Алёшкина Татьяна Владимировна, к.п.н., доцент

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

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.