

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.В.ОД.14.Технологии сервиса

на 252 часа(ов), 7 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

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

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний и умений, необходимых для выполнения управленческой, сервисной и научно-исследовательской деятельности в сферах деятельности сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; проведение мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания; участие в исследованиях потребительского спроса в сервисе.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.ВОД 14 Технологии сервиса относится к профессиональному циклу. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Маркетинг в сервисе, Сервисология, Технология управления предприятием сервиса.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы), 252 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	5 семестр	6 семестр	
Общая трудоемкость			252
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51	102
лекционные (ЛК)	17	17	34
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	34	68
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	34	80	114
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
ПК- 1	Способность выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК - 8	Готовность к осуществлению диагностики и прогнозирования развития личности рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК - 12	Готовность к участию в исследованиях проблем, возникающих в процессе подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК - 17	Способность проектировать и применять индивидуализированные, деятельностно и личностно ориентированные технологии и методики обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК – 21	Готовность к разработке, анализу и корректировке учебно-программной документации подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) влияние внешней и внутренней среды на технологии сервисных услуг для организаций, предлагающих услуги сервиса 2) специфику исследований потребителей и услуг 3) диагностику развития специалистов сервиса 4) функции эффективной организации и управления процессом подготовки кадров в сфере услуг
	Стандартный: 1) организацию оказания сервисных услуг 2) организацию технологического процесса в различных предприятиях сервиса 3) основы прогнозирования развития специалистов в области сервиса 4) проблемы подготовки кадров для предприятий сервиса

	Эталонный: 1) основы современных технологий сервиса 2) влияние технологий сервиса на эффективность работы предприятий 3) индивидуальные технологии обучения при подготовке кадров в сфере сервиса 4) методики обучения кадров для сферы услуг сервиса
Уметь	Пороговый: 1) соотносить спрос и предложения со сбытовой политикой сервисных услуг 2) применять методы ценообразования в зависимости от конкурентных условий предприятия 3) осуществлять диагностику предприятия в рамках задания 4) использовать профессиональные функции для управления педагогическим процессом подготовки специалистов сервиса
	Стандартный: 1) разрабатывать стратегии технологий сервиса сбыта услуг 2) применять основы маркетинговой деятельности 3) применять индивидуальные технологии обучения при подготовке кадров 4) разрабатывать программу элективного курса по предлагаемой дисциплине
	Эталонный: 1) разрабатывать стратегии развития услуг 2) рассчитывать основные показатели эффективности сервисной деятельности предприятий сервиса и индустрии гостеприимства 3) анализировать и корректировать учебно-программную документацию в рамках элективного курса 4) применять профессиональные функции при подготовке кадров специалистов сервиса
Владеть	Пороговый: 1) навыками организации исследований услуг сервиса 2) навыками проведения рекламных акций по продвижению услуг 3) приемами организации подготовки специалистов в сфере сервиса 4) приемами составления программ по элективному курсу
	Стандартный: 1) навыками проведения анализа спроса и предложения на рынке ресторанных и гостиничных услуг 2) приемами формирования стратегии развития ресторанных и гостиничных услуг 3) приемами исследования предприятий сервиса 4) приемами прогнозирования подготовки кадров для сервиса

	Эталонный: 1) приемами планирования и формирования ценовой политики в сфере услуг 2) приемами анализа спроса на услуги с учетом потребностей 3) приемами проектирования и применять личностно ориентированные технологии и методики при обучении специалистов сервиса 4) приемами разработки элективных курсов по технологии 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	Концепции сервиса и их роль в сфере услуг. Критерии и уровни технологий в сервисе. Классификация технологий.	10	2	4		4
	2	Общие принципы планирования в сервисе. Содержание планирования и виды планирования. Этапы планирования.	10	2	4		4
2	3	Технологии формирования стратегических целей и задач.	10	2	4		4
	4	Организационно-экономическое обеспечение разработки и реализации стратегического плана.	10	2	4		4
3	5	Технологии маркетинговой деятельности в сервисе.	10	2	4		4
	6	Технологии создания торговой марки и фирменного стиля в сервисе услуг.	10	2	4		4
4	7	Технологии работы персонала в сервисе. Роль и значение персонала.	15	3	6		6
	8	Характеристика персонала в зависимости от сферы услуг	10	2	4		4
5	9	Экономическое поведение предприятий сервиса на рынке услуг	16	2	4		10
	10	Стратегии поведения организаций в ресторанном и гостиничном сервисе	16	2	4		10
6	11	Маркетинговая деятельность в сервисе	16	2	4		10
	12	Ценовая политика в сервисе	16	2	4		10
7	13	Организационная культура сервиса	16	2	4		10

	14	Качество услуг в сервисе	16	2	4		10
8	15	Система управления персоналом в сфере услуг	19	3	6		10
	16	Показатели эффективности сервиса при услугах	16	2	4		10
Итого			216	34	68	0	114

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Основные особенности управления технологиями сервиса в бизнесе
	2	Технологии сервиса в ресторанном и гостиничном бизнесе
2	3	Современные подходы к реализации стратегий управления в сфере услуг
	4	Основные бизнес процессы при создании сервисных услуг.
3	5	Основные виды маркетинговых исследований в сфере услуг
	6	Особенности маркетинговых технологий сервиса в сетевых ресторанах и отелях
4	7	Технология подбора и отбора кадров в сфере услуг
	8	Современные подходы управления персоналом в зависимости от оказываемых услуг
5	9	Сервисное поведение ресторанов и гостиниц на микро и макроуровнях Характеристика потребителей сфере услуг

	10	Виды стратегий и формирование портфеля стратегий Влияние организационной структуры на реализацию стратегии в ресторанном и гостиничном сервисе
6	11	Основы современного сервиса Программа лояльности клиентов Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя
	12	Планирование и формирование ценовой политики, факторы, влияющие на уровень цен Взаимодействие спроса, предложения и цены Ценообразование в условиях меняющейся внешней среды
7	13	Корпоративная культура в сфере услуг Организация безопасности в сервисе Организация рекламных мероприятий
	14	Создание условий для качественного сервиса Составляющие качества услуг и обслуживания Модель качества обслуживания
8	15	Мотивация персонала Стандарты работы персонала в сервисе
	16	Сбытовая политика в сфере услуг

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Основные особенности управления технологиями сервиса в бизнесе
	2	Зарубежные и отечественные технологии сервиса в бизнесе
2	3	Современные подходы к реализации стратегий управления в сфере услуг

	4	Основные бизнес процессы при создании сервисных услуг в предприятиях питания
3	5	Применение маркетинговых исследований в сфере услуг
	6	Маркетинговые технологии сервиса в сетевых ресторанах и отелях
4	7	Технология подбора и отбора кадров в сфере услуг сервиса
	8	Современные подходы управления персоналом в зависимости от оказываемых услуг
5	9	Принципы поведения организаций, оказывающих ресторанные и гостиничные услуги Характеристика различных категорий потребителей
	10	Корпоративные стратегии в гостиничном сервисе Базовые стратегии конкуренции в ресторанном сервисе
6	11	Стимулирование сбыта и роль обслуживающего персонала Комплексные маркетинговые исследования в ресторанах и гостиницах
	12	Ценообразование на разных стадиях жизненного цикла при оказании услуг Характеристика издержек и способы их сокращения
7	13	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса Особенности профессионального поведения работника ресторана
	14	Создание условий «комфорта» в ресторанном и гостиничном сервисе Особенности работы с потребителями гостиничных услуг
8	15	Управление процессом обучения персонала Современные методы управления персоналом в России за рубежом

	16	Анализ технологий сервиса ресторанов города по различным критериям Анализ технологий сервиса гостиниц города по различным критериям
--	----	--

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	Международные стандарты технологий сервиса при обслуживании в гостинице	Реферат обзора
1	2	Классификация гостиниц в г Чите	Реферат- резюме
2	3	Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице	Реферат доклад
2	4	Техника работы службы в гостинице	Реферат обзор
3	5	Техника работы обслуживающего персонала в ресторане	Реферат обзора Подготовка электронных презентаций
3	6	Эстетика оформления интерьера ресторана	Реферат обзора Реферат - доклад
4	7	Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. ОСТ 28-1 -95	Анализ нормативных документов
4	8	Анализ и классификация гостиниц и ресторанов в Забайкальском крае	Обработка и анализ полученных данных
5	9	Тенденции развития технологий сервиса в ресторанном бизнесе	Реферат обзора
5	10	Франчайзинг как форма малого бизнеса в сфере услуг	Реферат- резюме
6	11	Взаимосвязь лояльных клиентов и спроса услуг	Реферат доклад
6	12	Анализ ценовой политики ресторанов в г. Чите	Реферат обзор

7	13	Анализ рекламных средств гостиниц города	Реферат обзора Подготовка электронных презентаций
7	14	Разработка модели качества услуг	Реферат обзора Реферат - доклад
8	15	Анализ стандартов обслуживающего персонала ресторанного и гостиничного сервиса	Анализ нормативных документов
8	16	Маркетинговый обзор гостиничных и ресторанных услуг г. Читы	Обработка и анализ полученных данных

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	4	Семинар	Ситуационные задачи	2
3	5	Семинар	Мастер класс (приглашение работодателя)	2
4	7	Семинар	Ситуационные задачи	2
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
1	2	Семинар	Ситуационные задачи	2
2	3	Семинар	Ситуационные задачи	2

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. Рыжова Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг: учеб. пособие / Н.И. Рыжова; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2016. – 95с.
2. ФедцовВладимир, Георгиевич. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / ФедцовВладимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 248 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

3. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства / Т. В. Черевичко; Черевичко Т.В. - Moscow : Флинта, 2014. - . - Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - ISBN 978-5-9765-0024-2. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

3. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Арбузова Надежда Юрьевна. - 2-е изд., испр. - Москва : Академия, 2011. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-7777-2 : 352-00.
4. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / Кобяк Марина Викторовна, Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

6. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 336. <https://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>
7. Сологубова, Галина Сергеевна. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Сологубова Галина Сергеевна; Сологубова Г.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 379. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01301-6 : 115.48. <https://www.biblio-online.ru/book/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698>
8. 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). — <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

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

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

<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

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. 14-101.

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

Комплект специальной учебной мебели. Доска – меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор,

стационарный экран, акустическая система.

Переносные наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

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 специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

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 меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Интерактивная система Smart.

Копировальное устройство.

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. Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Комплект ПЭВМ – 1 шт., проектор – 2 шт., плоттер – 1 шт., ноутбук – 2.

Методическая литература, периодика кафедры

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

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное,

более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги, выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендательный план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана. Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

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