

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 технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 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 2023)  
Форма обучения: Очная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Дать студентам полное представление о профессиональной деятельности в сфере сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

1. Изучить основы профессиональной деятельности в сервисе; 2. Познакомиться с современным состоянием сферы сервиса в России и за рубежом; 3. Проанализировать сферу услуг Забайкальского края; 4. Изучить и проанализировать профессиональные стандарты в сфере сервиса; 5. Изучит 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.

Виды занятий	Семестр 1	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)		

## 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	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	<p>Знать: свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> <p>Уметь: распределять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> <p>Владеть: способностью контролировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>
УК-6	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	<p>Знать: профессиональные стандарты в сфере сервиса, перспективы развития профессиональной деятельности и требований рынка труда</p> <p>Уметь: планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста</p> <p>Владеть: технологией</p>

		планирования перспективных целей собственной деятельности
УК-6	УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	<p>Знать: этапы карьерного роста, перспективы развития деятельности и требования рынка труда</p> <p>Уметь: реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>Владеть: технологией реализации целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей</p>
УК-6	УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	<p>Знать: эффективность использования времени</p> <p>Уметь: применять имеющиеся ресурсы при решении поставленных задач</p> <p>Владеть: методами критического оценивания эффективности использования времени</p>
УК-6	УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	<p>Знать: современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом, основы профессиональной деятельности с сфере сервиса</p> <p>Уметь: демонстрировать интерес к учебе и</p>

		<p>использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p> <p>Владеть: методами поиска профессиональной информации</p>
ОПК-2	<p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>	<p>Знать: историю социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса, цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеть: технологиями управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>
ОПК-2	<p>ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>	<p>Знать: состояние и перспективы развития сфера услуг Забайкальского края, основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеть: технологиями планирования, организации, мотивации и</p>

		координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-2	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. 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	Аудиторны е занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Основы профе ссиональной деятельности.	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	34	6	12	0	16
2	2.1	Современное состояние сферы сервиса.	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	26	4	8	0	14
3	3.1	История сервиса.	История социальнокультурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	23	3	6	0	14

4	4.1	Сфера услуг Забайкальского о края.	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	25	4	8	0	13
Итого				108	17	34	0	57

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	Профессия. Квалификация. Профессиограмма. Профессиональная пригодность. Профессиональные требования.	6
2	2.1	Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом.	Инновации в сервисе в России и за рубежом. Тенденции развития сервиса в России.	4
3	3.1	История социальнокультурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса в России.	3
4	4.1	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	Развитие сервиса в Забайкальском крае: тенденции и перспективы развития. Состояние социально-культурной сферы.	4

#### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основы профессиональной деятельности	Реестр профессиональных стандартов в сфере социальнокультурного сервиса. Работник по приему и	12

		в сервисе.	размещению гостей. Официант/бармен. Повар. Руководитель предприятия питания. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Сомелье/кавист.	
2	2.1	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
3	3.1	История социальнокультурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.	Основные важные даты в индустрии сервиса и туризма.	6
4	4.1	Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития.	Перспективы развития в Забайкальском крае: гостиничного сервиса, туризма, досуговой сферы, предприятий общественного питания.	8

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основы профессиональной деятельности в сервисе.	Сообщение, доклад.	16
2	2.1	Современное состояние сферы сервиса.	Сообщение, доклад.	14

3	3.1	История сервиса.	Электронная презентация	14
4	4.1	Сфера услуг Забайкальского края.	Электронная презентация.	13

#### **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 Редакционноиздательским 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**

1.

###### **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.biblioonline.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 9 доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/B043DFBD-A143-49A1-ACCEA03C7A8B6D14> 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.biblioonline.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.biblioonline.ru/book/C2D85AAC-9B58-4BF1-8674-B83A0A15F423>

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	<a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a>
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>

### 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:

1) MOODLE

### 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, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 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:  
Алена Юрьевна Устюжина

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.