

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.17.06 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 2021)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели 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.

Виды занятий	Семестр 7	Всего часов
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)		
--------------------------------------------	--	--

## 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	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<p>Знать: основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Владеть: методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>Знать: технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности</p> <p>Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Владеть: технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса

	<p>программные продукты для сферы сервиса</p>	<p>Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса</p> <p>Владеть: технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса</p>
<p>ОПК-5</p>	<p>ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>

		основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности
ОПК-5	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>

	решений при осуществлении профессиональной деятельности
--	---------------------------------------------------------

### 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	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Службы сервисного предприятия	Виды служб сервисного предприятия	18	5	5	0	8
2	2.1	Структура служб сервисного предприятия	Структура и особенности служб сервисного предприятия	18	5	5	0	8
3	3.1	Организация деятельности служб сервисного предприятия	Организация деятельности служб сервисного предприятия	18	5	5	0	8
4	4.1	Планирование деятельности служб сервисного предприятия	Планирование деятельности служб сервисного предприятия	18	5	5	0	8
Итого				72	20	20	0	32

#### 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	Виды служб сервисного предприятия	Классификация служб и отделов предприятий сервиса. Внешние и внутренние службы предприятий	5

			сервиса. Служба управления номерным фондом гостиницы (отдел обслуживания гостей). Служба приема и размещения гостиницы. Службы портье и стюардинга.	
2	2.1	Структура и особенности служб сервисного предприятия	Структура службы общественного питания предприятия. Структура инженерно-технической службы предприятия. Структура службы обеспечения предприятия. Структура коммерческой службы предприятия.	5
3	3.1	Организация деятельности основных служб сервисного предприятия	Организация деятельности административной службы предприятия. Организация деятельности службы маркетинга на предприятии. Организация деятельности юридической службы предприятия. Организация деятельности службы документационного обеспечения предприятия.	5
4	4.1	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	Планирование службы управлением персоналом на предприятии. Планирование деятельности службы безопасности предприятия. Планирование деятельности рекламной службы сервисного предприятия. Планирование деятельности вспомогательных служб. Планирование деятельности дополнительных служб.	5

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

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Виды служб сервисного предприятия	Анализ состава служб и отделов сервисного предприятия г. Чита. Структура службы управления номерным фондом. Функциональные обязанности службы приема и размещения. Организационная структура службы снабжения. Функциональные обязанности деятельности службы инноваций.	5

2	2.1	Структура и особенности служб сервисного предприятия	Особенности управления коммерческой службой. Основные функциональные обязанности службы ночного аудита. Особенности деятельности службы благоустройства. Структура службы общественного питания.	5
3	3.1	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. 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	5
4	4.1	Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия	Планирование службы управлением персоналом на предприятии. Планирование деятельности службы безопасности предприятия. Планирование деятельности рекламной службы сервисного предприятия. Планирование деятельности вспомогательных служб. Планирование деятельности дополнительных служб.	5

### 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	Службы и отделы предприятий сервиса, приносящие прямой доход и не прямой. Служба связи. Служба благоустройства. Служба текущего ремонта.	Электронная презентация. доклад	8
2	2.1	Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения. Должностные инструкции менеджера по рекламе. Должностной состав и штатная численность административной службы.	Электронная презентация. доклад	8
3	3.1	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
4	4.1	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	Электронная презентация. доклад	8

		структуру рекламной службы внешних и внутренних факторов.		
--	--	-----------------------------------------------------------	--	--

#### **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. 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. 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**

1. 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>

###### **5.2.2. Издания из ЭБС**

1.

### 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>

### 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, закрепленной 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.