

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.09 Сервис: введение в профессию

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного
питания**

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд.пед.наук, доцент,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - сформировать у обучающихся базовые знания о профессиональной деятельности в сфере сервиса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.</p> <p>УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста.</p> <p>УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – общие принципы функционирования индустрии сервиса; – стандартные задачи профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать различные источники информации; – решать стандартные задачи по обработке информации в области сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками исследования реализуемых проектов в сервисной деятельности; – навыками самоорганизации и самообразования; – готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>ОПК-2.1 Выстраивает систему задач в организационно-управленческой деятельности</p> <p>ОПК-2.2 Планирует решения для достижения поставленных целей в управлении сервисной деятельностью</p> <p>ОПК-2.3. Организует свою деятельность и деятельность сотрудников в достижение целей организации</p> <p>ОПК-2.4 Оценивает достигнутые результаты и</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теорию организации обслуживания <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать технологии процесса сервиса, – развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям

	выбирает развития деятельности	стратегию сервисной	потребителей.
--	--------------------------------------	------------------------	---------------

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Сервис: введение в профессию» относится к обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов)

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
1	1	3	108	12	24	-	36	8		72	-	-	зачет
Итого:		3	108	12	24	-	36	8		72	-	-	зачет

Интерактивная форма реализуется в виде круглых столов, деловых игр.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		в интерактивной форме	в форме практической подготовки		
Раздел 1. Принципы обучения в высшей школе									
1	Система обучения бакалавров по направлению «Сервис»	2	-	4	6	2		6	-
Раздел 2. Основные понятия и тенденции современного сервиса									
2	Основные тенденции развития современного сервиса	4	-	6	10	2		10	-
3	Кадровая политика современного сервиса	2	-	8	10	4		10	-
4	Конкуренция в сервисной	4	-	6	10			10	-

	деятельности								
	Зачет								
ИТОГО:		12	-	24	36	8		36	-

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Система обучения бакалавров по направлению «Сервис».

Система высшего образования как ресурс развития социального капитала. Мурманский арктический государственный университет: история и перспективы работы в сфере профессиональной подготовки по направлению «Сервис». Актуальные технологии обучения в высшем учебном заведении. Роль библиотеки в обеспечении студентов учебной и научной литературой. Инновации образовательных технологий. Принципы организации самостоятельной работы студента, тайм-менеджмент в образовательной деятельности.

Тема 2. Основные тенденции развития современного сервиса

Роль сервиса в экономике России. Основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Современные проблемы сервиса». Основные этапы развития сервиса в Советском Союзе и Российской Федерации.

Тема 3. Кадровая политика современного сервиса

Управление процессом подбора персонала. Оценка эффективности подбора персонала. Методы профессионального испытания при найме

Тема 4. Конкуренция в сервисной деятельности

Технико-экономические факторы конкуренции. Коммерческие факторы конкуренции. Нормативно-правовые факторы конкуренции.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>

2. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

Дополнительная литература

3. Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 250 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892>

4. Красовская, Н.В. Эффективные продажи: учебно-методический комплекс. Практикум для студентов направления 38.03.02 Менеджмент очной и заочной формы обучения : [16+] / Н.В. Красовская ; отв. ред. Ю.А. Шумилова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2018. – 30 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573503>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

1. ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом

специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.