

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

09.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.16 Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 1, 2

Семестр 2, 3, 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	288 / 8	часов/зачетных единиц
Лекции	8	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	18	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	26	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	4	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	226	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	4	семестр
Зачет	3	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	Н.М. Охотина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

09.02.2023	протокол №	5	(наименование кафедры)
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 09.03.2023 г.  
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	<b>знания:</b> целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса <b>умения:</b> анализ целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса <b>навыки:</b> владение навыками анализа целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Менеджмент в индустрии гостеприимства (ОПК-2); практиках: Преддипломная практика (ОПК-2); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-2)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, классическая лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Характеристика видов сервисных услуг и организация деятельности предприятий сферы сервиса</b>	<b>72</b>	ОПК-2
Лекция. Общая характеристика сферы сервиса и индустрии гостеприимства. Структура рынка сервисных услуг	4	
Практическое занятие. Оформление документации по созданию индивидуального предпринимателя и общества с ограниченной ответственностью. Опрос.	2	
Практическое занятие. Опрос. Тема «Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг»	4	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	62
Иная контактная работа:	0

### 3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Предприятия и организации сферы сервиса</b>	<b>74</b>	ОПК-2
Лекция. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса	2	
Практическое занятие. Аналитическая работа 1: Конструирование процесса оказания услуг предприятий сферы сервиса.	6	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	66	
Иная контактная работа:	0	

### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Планирование на предприятиях сферы сервиса</b>	<b>106</b>	ОПК-2
Лекция. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	2	
Практическое занятие. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса. Опрос, реферат. SWOT-анализ деятельности	6	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение курсового проекта/работы Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	98	
выполнение курсового проекта/работы	0	
Иная контактная работа: защита курсового проекта/работы	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.)

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом

практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства включает выполнение курсового проекта, написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины (модуля).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине Организация деятельности предприятий в индустрии гостеприимства является зачет (3 семестр) экзамен (4 семестр). По курсовой работе дифференцированный зачет.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения)] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под ред. Ж. А. Романовича. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К, 2008. - 282 с. ISBN 5-91131-489-7. Экземпляры: всего 25.	25
2.	Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения)] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с. ISBN 978-5-91131-756-0. Экземпляры: всего 19.	19

3.	Лойко, Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальностям и направлениям укрупнен. группы направления "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. Москва: Academia, 2008. - 303, [1] с. ISBN 978-5-7695-4451-4. Экземпляры: всего 30.	30
4.	Корнеев, Николай Владимирович. Технология гостиничного сервиса [Текст] : [учебник для студентов вузов по направлению "Сервис"] / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. Москва: Академия, 2011. - 269, [1] с. ISBN 978-5-7695-5809-2. Экземпляры: всего 20.	20
5.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 42.03.02 и 43.03.01] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 115 с. ISBN 978-5-8158-1661-9. Экземпляры: всего 24.	24 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deitelnost_2016.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deitelnost_2016.pdf</a>
6.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисология [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 "Сервис"] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образ. учреждение высш. образования "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 115, [1] с. ISBN 978-5-8158-1897-2. Экземпляры: всего 17.	17 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf</a>
7.	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Сервис"] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. 2-е изд. М.: Дашков и К, 2006. - 461 с. ISBN 5-94798-922-0. Экземпляры: всего 10.	10
8.	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Сервис"] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К, 2008. - 461 с. ISBN 978-5-91131-490-3. Экземпляры: всего 5.	5
9.	Виноградова, Светлана Александровна. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст] : учебное пособие : [для студентов направления подготовки "Сервис", специалистов сферы услуг] / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. Москва: Дашков и К, 2014. - 205, [1] с. ISBN 978-5-394-02308-8. Экземпляры: всего 50.	50
10.	Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум [Электронный ресурс] : хрестоматия / З. И. Панина, М. В. Виноградова. 2-е: Дашков и К, 2017. - 244 с. ISBN 978-5-394-01984-5.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93421">https://e.lanbook.com/book/93421</a>
11.	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] / Виноградова М. В., Панина З. И. Москва: Дашков и К, 2014. - 448 с. ISBN 978-5-394-02351-4.	<a href="https://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=50257">https://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=50257</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом	отлично

	обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения	
--	--	--

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

## Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе

Аналитическая работа 1: конструирование процесса оказания услуг предприятий сферы сервиса.

Составить структуру процесса оказания услуг по следующим видам деятельности:

- туристская;
- торговая;
- услуги транспорта;
- автосервисные услуги;
- услуги по изготовлению новых изделий по заказам клиентов;
- строительство и ремонт жилья;
- SPA- и фитнес-услуги;
- парикмахерские услуги;
- банковские услуги;
- рекламная деятельность
- гостиничные услуги.

Представить структуру процесса в виде таблицы:

Последовательность

Содержание

Вид процесса (технологический, вспомогательный,



выполняемых работ

работ

процесс обслуживания клиентов)

При составлении процесса оказания услуги можно пользоваться учебными материалами, специализированной литературой по предлагаемым видам деятельности (периодические издания), классической художественной литературой по жанру «Производственный роман».

Решение задач

**1. Сфера услуг не охватывает:**

- а) информационные услуги;
- б) туризм;
- в) промышленность;
- г) транспорт.

1. Под качеством услуги сервисного продукта понимается:

- а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований;
- б) совокупность правил поведения для потребителя, обязательные для выполнения;
- в) комплекс характеристик, полезных свойств услуг.

1. Зависимость сервисной деятельности от географического фактора всегда отражалась на:

- а) хозяйственных занятиях людей, порождая в обществе систему разделения труда;
- б) религиозных представлениях людей;
- в) укладе жизни.

1. Среди демографических факторов, не влияющих на развитие сервисной деятельности, можно назвать:

- а) структуру населения (соотношения мужчин и женщин, разных возрастных групп, числа семей разного масштаба);
- б) уровень рождаемости и смертности;
- в) типы территориального расселения людей.

1. Государство в современных условиях выполняет немало сервисных функций, таких как (укажите лишнее):

- а) обеспечение общественного порядка;
- б) борьба с преступностью;
- в) осуществление социальной и культурной политики;
- г) предпринимательство.

1. Государственно - правовая деятельность в теории общественного блага исходит из того, что:
- а) рыночные отношения сами по себе не в состоянии учесть все многообразие общественных потребностей и отрегулировать их удовлетворение;
  - б) роль государства должна ограничиваться ролью «стороннего наблюдателя»;
  - в) рыночные отношения сами по себе в состоянии учесть все многообразие общественных потребностей и отрегулировать их удовлетворение.

1. Роль и значение государственно - правовых механизмов на развитие услуг всегда было более акцентированным:
- а) в странах Востока (арабо-мусульманский мир, Индия, Китай, Япония и др.), а также в России;
  - б) в странах Западной Европы;
  - в) в странах Латинской Америки.

1. Безопасность услуги определяется:
- а) отсутствием в ее рамках разного рода угроз для общества;
  - б) отсутствием в ее рамках разного рода угроз для окружающей среды;
  - в) эффективным функционированием данной сферы, отсутствием в ее рамках разного рода угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, работников отрасли, а также окружающей среды.

9. Принято выделять следующие аспекты безопасности (укажите лишнее):

- а) эксплуатационно-техническую (куда входят электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность от воздействия химических веществ и др.);
- б) экологическую; информационную; правовую; финансовую;
- в) имущественную; психологическую; связанную со здоровьем людей;
- г) политическую, международную.

10. Под жизнеобеспечением населения той или иной страны понимается:

- а) комплекс общественных и индивидуальных усилий, нацеленных на воспроизводство и развитие условий жизни людей;
- б) комплекс мероприятий, нацеленных на выработку широкого диапазона услуг, ориентированных на разные группы населения;
- в) комплекс общественных и индивидуальных потребностей людей, требующих своего удовлетворения.

11. В комплекс жизнеобеспечения не входит:

- а) производственная деятельность, домашнее хозяйство, трудовая и социальная кооперация между людьми;
- б) традиции распределения, потребления разными социальными слоями материальных благ, нормы восстановления энергетических затрат человека и поддержания им своего здоровья;
- в) исторические и культурные традиции.

1. К VIP- клиентам не относятся:

- а) президенты, министры, дипломаты высокого ранга;
- б) знаменитости из мира шоу-бизнеса;
- в) дети и молодежь.

1. К С1Р – клиентам отеля не относятся:

- а) члены совета директоров отеля, сотрудник центрального аппарата гостиничной цепи, к которой принадлежит отель;
- б) постоянные клиенты отеля;
- в) менеджер крупной фирмы, который может впоследствии направить в отель для временного проживания своих командированных.

14. К клиентам с ограниченными возможностями не относятся:

- а) инвалиды;
- б) слепые;
- в) старики;
- г) дети;
- д) молодежь.

15. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений находит:

- а) способ регулирования межличностных взаимоотношений;
- б) решение острых социальных проблем;
- в) целевой объект своей активности – человека с его потребностями, нуждой, а разных благах, с его качествами, интересами, притязаниями.

16. Сервисная деятельность как часть социоэкономической деятельности оказывается тесно связанной с (укажите лишнее):

- а) с бытом и домашним хозяйством населения;
- б) с практикой государственно-политического строительства;
- в) с социальными слоями и группами;
- г) с воспитанием подрастающего поколения, а также с отдыхом и развлечениями людей;
- д) с промышленностью.

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине «ОДПВИГ»

1. Особенности регистрации ИП в сфере сервиса

2. Критерии классификации предприятий и организаций ИГ

### 3. Организация оплаты труда на предприятии сервиса

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

**Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (зачета):**

- 1 Организационно-правовые основы создания предприятия сервиса
- 2 Особенности регистрации ИП в сфере сервиса
- 3 Особенности регистрации общества с ограниченной ответственностью в сфере сервиса
- 4 Понятие и структура производственного процесса
- 5 Принципы организации производственного процесса
- 6 Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
- 7 Структура процесса оказания услуги
- 8 Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени
- 9 Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
- 10 Организационная структура управления предприятий сферы сервиса

**Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (экзамена):**

- 11 Производственная структура предприятий сферы сервиса
- 12 Организация налогообложения на предприятии сервиса
- 13 Применение специальных налоговых режимов предприятиями сферы сервиса.
- 14 Организация оплаты труда на предприятии сервиса

- 15 Организация основного производства на предприятии сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг
- 16 Показатели оценки уровня организации основного производства
- 17 Понятие и показатели качества услуг и продукции на предприятии сервиса
- 18 Факторы, формирующие качество услуг и продукции на предприятии сервиса
- 19 Организация обслуживания потребителей: основные понятия, роль, формы.
- 20. Маркетинговая политика на предприятиях сервиса

## **Примеры типовых контрольных заданий из базы фон**