Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.7 Организация бытового обслуживания населения»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

1203432

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель _____ Р.М. Прытков
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Прытков Р.М., 2018
© ОГУ, 2018

2

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: *сформировать у обучающихся представления об основах организации бытового обслуживания населения в условиях конкурентной среды, принципах формирования спроса и предложения на услуги предприятий бытового обслуживания.*

Задачи:

- пополнить комплекс знаний об организации бытового обслуживания населения;

- познакомиться с классификацией предприятий бытового обслуживания населения;

- изучить механизмы обеспечения контроля качества бытовых услуг на основе отечественных и международных стандартов;

- рассмотреть основные принципы управления предприятием бытового обслуживания и организационно-техническую культуру бытового обслуживания населения;

- рассмотреть принципы и механизмы ценообразования на бытовые услуги;

- привить практические навыки планирования и создания предприятий бытового обслуживания населения;

- обеспечить владение навыками работы с клиентами предприятий бытового обслуживания;

- обеспечить навыками организации контактной зоны на предприятиях бытового обслуживания населения;

- обеспечить владение навыками разработки новых услуг, оказываемых предприятиями бытового обслуживания населения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.Б.19 Метрология, стандартизация и сертификация, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Б.2.В.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ОД.20 Деловые коммуникации в сервисе.*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - основы организации процесса сервиса на предприятиях бытового обслуживания населения. **Уметь:** - организовать процесс сервиса и проводить выбор ресурсов и средств на предприятиях бытового обслуживания населения с учетом требований потребителя. **Владеть:** - навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Знать:	ПК-1 готовностью к

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- основные понятия бытового обслуживания населения. **Уметь:** - применять терминологию бытового обслуживания населения в практической деятельности. **Владеть:** - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса, в том числе предприятий бытового облуживания населения.	организации контактной зоны предприятия сервиса

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**40,25**	**40,25**
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**67,75**	**67,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	**зачет**

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Организация бытового обслуживания населения	19	4	2		13
2	Функции и роль бытового облуживания населения	21	4	4		13
3	Общие требования к предприятиям бытового обслуживания	23	6	4		13
4	Система культурно-бытового обслуживания населения	23	6	4		13
5	Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания	22	4	2		16
	Итого:	108	24	16		68
	Всего:	108	24	16		68

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Организация бытового обслуживания населения.

Организация обслуживания населения. Понятие, основные задачи, факторы обслуживания населения. Формы обслуживания населения.

2 Функции и роль бытового облуживания населения.

Понятия бытовая услуга и бытовое обслуживание населения. Функции бытового обслуживания населения. Особенности предприятий службы быта. Рынок бытовых услуг, производителя, потребителя. Классификация бытовых услуг.

3 Общие требования к предприятиям бытового обслуживания.

Нормативная база категорирования предприятий по оказанию бытовых услуг. Основные цели категорирования организаций сферы бытового обслуживания. Основные принципы категорирования организаций сферы бытового обслуживания. Номенклатура показателей категории сферы бытового обслуживания. Этапы разработки номенклатуры показателей категории для конкретного вида услуг предприятий бытового обслуживания. Методы оценки и контроля значений показателей категории организаций сферы бытового обслуживания. Метод определения категории организации сферы бытового обслуживания.

4 Система культурно-бытового обслуживания населения.

Значение проблемы и классификации учреждений соцкультбыта (КБО). Основные планировочные приёмы размещения учреждений КБО. Современная организация ступенчатой системы обслуживания. Варианты культурно-бытового обслуживания жилого района и микрорайона. Принципы расчета учреждений КБО.

5 Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания.

Структура жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Показатели работы предприятий ЖКХ. Основные и оборотные фонды предприятий ЖКХ. Показатели работы предприятий бытового обслуживания.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Организация бытового обслуживания населения	2
2, 3	2	Функции и роль бытового облуживания населения	4
4, 5	3	Общие требования к предприятиям бытового обслуживания	4
6, 7	4	Система культурно-бытового обслуживания населения	4
8	5	Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб.пособие / Г. А. Аванесова.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с. - Библиогр. в конце разд. - Указ.терминов : с. 314-316. - ISBN 978-5-7567-0413-6.

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

3. Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования - программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре 38.06.01 Экономика и по направлению подготовки 38.04.01 Экономика / [В. М. Воронина и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет.образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон.текстовые дан. (1 файл: 2.87 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2017. - 320 с. - Загл. с тит. экрана. -AdobeAcrobatReader 6.0 - ISBN 978-5-7410-1700-5.

5.2 Дополнительная литература

1. Бескоровайный, В. В. Технические средства предприятий сервиса : учеб.пособие для вузов / В. В. Бескоровайный, Л. В. Ларина. - М. :Academia, 2003. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Сервис). - Библиогр.: с. 297-299. - ISBN 5-7695-1319-5.

2. Болгов, И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учеб.для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарко. - М. : Академия, 2008. - 286 с. - ISBN 978-5-7695-3758-5.

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по спе- циальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2013. - 446 с. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.

4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 464 с. - Библиогр.: с. 461. - ISBN 978-5-91131-490-3.

5. Гойхман О. Я. Управленческая документация в отрасли бытового обслуживания населения [Электронный ресурс] / Гойхман О. Я. - МТИ, 1987. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=364691.

6. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации [Электронный ресурс] /ИНФРА-М, 2004. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=87110.

7. Ядгаров, Я. С. Бытовое обслуживание : экономика и культура сервиса / Я. С. Ядгаров. - М. : Экономика, 1990. - 206 с.

5.3 Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.

2. Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии : журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2009.

3. Стандарты и качество : журнал // Стандарты и качество+Businessexcellence/ Деловое соглашение. - М. : РИА «Стандарты и качество», 2018.

4. Региональная экономика: Теория и практика : журнал. - М. : ООО «Издательский дом Финансы и Кредит», 2018.

5. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агентство «Роспечать», 2018.

5.4 Интернет-ресурсы

1 http://ecsocman.edu.ru - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

2 http://www.stplan.ru - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.

3 http://www.aup.ru/management - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

4 http://www.expert.ru – деловой аналитический журнал «Эксперт», посвященный бизнесу и экономике. На сайте в свободном доступе представлены материалы последнего текущего выпуска журнала.

5 http://www.garant.ru – Информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

6 http://www.consultant.ru - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

7 http://elibrary.ru - Информационный портал научной электронной библиотеки, представляющий собой крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций, в том числе электронные версии российских научно-технических журналов.

8 http://ipbook shop.ru/servisnaya-deyatelno - Электронно-библиотечная система IPbooks / Сервисная деятельность - научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу.

9 http://window.edu.ru - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.

10 https://openedu.ru/course/spbstu/MANAG/ *- «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Менеджмент».*

11 https://cyberleninka.ru/ - электронная библиотека КиберЛенинка.

12 https://www.coursera.org/ - «Coursera».

13 https://openedu.ru/ - «Открытое образование».

14 https://universarium.org/ - «Универсариум».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows.

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

3 Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения».

- Прытков, Р. М. Организация бытового обслуживания населения : методические указания для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. - Оренбург : ОГУ. - 2018. - 32 с.