МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологии Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

 **для студентов заочной формы обучения**

 **(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Деятельность служб сервиса»

для направления подготовки 43.03.01 СЕРВИС

по профилю «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 6 зачетных единиц.

Форма текущего контроля – реферат, тест.

Курсовая работа – нет.

Форма текущего контроля – зачет (8 сем.), экз. (9 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых тем, разделов дисциплины (модуля).

Раздел 1. Виды служб сервисного предприятия.

* + Классификация служб и отделов предприятий сервиса.
	+ Внешние и внутренние службы предприятий сервиса.
	+ Службы и отделы предприятий сервиса, приносящие прямой доход
* непрямой.
	+ Служба управления номерным фондом гостиницы (отдел обслуживания гостей).
	+ Служба приема и размещения гостиницы.
	+ Функциональные обязанности службы приема и размещения.
	+ Службы портье и стюардинга.
	+ Структура службы управления номерным фондом.
	+ Организационная структура службы снабжения.
	+ Функциональные обязанности деятельности службы инноваций.
	+ Служба связи.
	+ Служба благоустройства.
	+ Служба текущего ремонта.
	+ Анализ состава служб и отделов сервисного предприятия г. Чита. Раздел 2. Структура и особенности служб сервисного предприятия.
	+ Структура службы общественного питания предприятия.
	+ Структура инженерно-технической службы предприятия.
	+ Структура службы обеспечения предприятия.
	+ Структура коммерческой службы предприятия.
	+ Особенности управления коммерческой службой.
	+ Основные функциональные обязанности службы ночного аудита.
	+ Особенности деятельности службы благоустройства.
	+ Структура службы общественного питания.
	+ Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения.
	+ Должностные инструкций менеджера по рекламе.
	+ Должностной состав и штатная численность административной

службы.

Раздел 3. Организация деятельности 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.
	+ 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.

2

* Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения.
* Должностной состав и штатная численность рекламной службы.
* Структура службы инноваций.
* Основные функциональные обязанности службы ночного аудита.
* Взаимоотношения административной службы с другими структурными подразделениями.
* Организация работы юридической службы в производственном объединении (комбинате).

Раздел 4. Планирование и анализ деятельности служб сервисного предприятия.

* Особенности организации деятельности служб на различных предприятиях.
* Изучение типовых положений служб.
* 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 структуру рекламной службы внешних и внутренних факторов.
* 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.
* Разработка плана организации служб на предприятии сервиса г.

Чита.

* Анализ организационной структуры службы на предприятии сервиса г. Чита.
* Анализ профессионально-квалификационных требований к работникам службы предприятия.
* Изучение состава служб предприятия г. Чита
* Разработка плана работы службы предприятия сервиса.

**Форма текущего контроля**

**Реферат**

Каждый студент выполняет один вариант задания, выбор задания

производится по последней цифре зачетной книжки.

Темы рефератов.

1. Служба уборки помещений.
2. Службы гостиниц и особенности их функционирования
3. Формирование фирменного стиля гостиниц.
4. Совершенствование организации службы питания в гостиницах.

3

* 1. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
	2. Тенденции развития рынка гостиничных услуг (на примере регионов России и зарубежных стран).
	3. Оптимизация процесса приема и сервиса в гостиницах.
	4. Источники инновационных возможностей в сфере социально-культурного сервиса (на примере предприятий размещения).
	5. Роль отдельных видов транспорта в перевозке туристов на разных направлениях: моделирование, анализ, предложения.
	6. Санатории и пансионаты - роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения.
	7. Сертификация, ее роль в повышении качества социально-культурных услуг и их развития на международном, региональном и национальном уровнях.
	8. Уровень комфорта как комплексный критерий систем классификаций гостиниц.
	9. Совершенствование управления в организации обслуживания в гостиницах.
	10. Управление инновациями на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
	11. Управление современными компьютерными технологиями в гостиничном сервисе.
	12. Управление трудовой мотивацией работников гостиницы.
	13. Управлением качеством гостиничных услуг.
	14. Пути совершенствования применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса
* туризма.
	1. Роль человеческих ресурсов в развитии индустрии гостеприимства.
	2. Профессиональные качества работников сервисных служб.
	3. Современные технологии в гостиничном сервисе.
	4. Управление службой безопасности на гостиничном предприятии.
	5. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства.
	6. Использование логистики в индустрии гостеприимства.

26.Развитие индустрии гостеприимства в СКФО, возможности внедрения опыта других стран.

1. Инженерно-технические службы в гостинице.
2. Спортивно-оздоровительные услуги в отеле.

**Тестирование**

**Тесты «Службы гостиниц»**

1. Коллективные средства размещения:
	1. дома отдыха;
	2. спортивные базы;

4

* 1. комнаты в квартирах;
	2. дома;
	3. коттеджи;
	4. квартира.
1. Индивидуальные средства размещения:
	1. мотели;
	2. пансионаты;
	3. конгресс-центры;
	4. лагеря труда и отдыха;
	5. круизные суда;
	6. квартира.
2. Консьержи предоставляют следующие виды услуг: 1)аренда помещений для конференций;

2)международная спутниковая связь;

3)заказ железнодорожных билетов;

4)резервирование мест в ресторанах;

5)интернет;

6)услуги ламинирования.

1. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда: 1)обслуживание гостей в номерах;

2)бронирование номеров;

3)вопросы по организации презентаций;

4)оказание услуг справочной службы;

5)изучение и анализ потребности клиентов;

6)прием, регистрация и размещение туристов по номерам;

1. Основные функции финансовой службы:

1)прием гостей;

2)оказание бытовых услуг;

3)анализирует результаты хозяйственной деятельностью;

4)ремонт и строительство;

5)оказание транспортных услуг;

6)контроль за работой системы кондиционирования.

1. Основные функции инженерно-технической службы: 1)услуги парикмахерской;

2)создание условий для функционирования электротехнических устройств;

3)услуги спортзала;

4)услуги портного;

5)торговые киоски;

6)контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности.

1. Основные функции коммерческой службы:

1)оперативное и стратегическое планирование;

2)косметический кабинет;

3)спортивно-оздоровительный центр;

5

4)массаж;

5)прием и размещение гостей;

6)бронирование.

1. Основные функции вспомогательных служб:

1)изучение потребностей клиентов;

2)создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования;

3)тренажерные залы;

4)услуги прачечной;

5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда;

6)регистрация гостей;

1. Основные функции дополнительной службы в отеле:

1)анализирует результаты финансовой деятельности предприятия;

2)услуги бизнес-центра;

3)вопросы правового обеспечения;

4)визовая поддержка;

5)противопожарная безопасность;

6)расчет клиента и выезд гостя.

10.Уместно предложить чаевые в гостинице:

1)кассиру;

2)управляющему;

3)горничной;

4)менеджеру по бронированию;

5)бухгалтеру;

6)беллману.

11.Аппартамент:

1)двухкомнатный номер;

2)пары номеров;

3)спальня, гостиная, кабинет;

4)стандартный однокомнатный номер;

5)номер-люкс;

6)полулюкс.

1. По продолжительности работы выделяют:
	1. круглогодичные гостиницы;
	2. ведомственные гостиницы;
	3. первоклассные гостиницы;
	4. сезонные гостиницы;
	5. гостиницы смешанного действия;
	6. мотели.
2. По функциональному назначению выделяют:
	1. отели эконом класса;
	2. частные гостиницы;
	3. транзитные гостиницы;
	4. гостиницы целевые;
	5. гостиницы кратковременного пребывания;

6

1. малые отели.

14.Организационная структура современного отеля зависит от:

1)количества номерного фонда;

2)формы собственности;

3)сегмента потребителя;

4)целевого назначения гостиницы;

5)директора;

6)гл. бухгалтера.

15.По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

1. дешевые отели или отели с ограниченным сервисом;
2. гостиница на морском побережье;
3. гостиницы делового назначения;
4. гостиницы для отдыха;
5. отели «люкс»;
6. все варианты ответов.

16.По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

1)по часам;

2)по звездам;

3)по коронам;

4)по буквам;

5)по знакам;

6)по очкам.

1. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
	1. Греции.
	2. Великобритании.
	3. США.
	4. Италии и Израиле.
	5. Франции, России, Австрии, Бельгии.
	6. Китае.

18.В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

1)административная служба;

2)служба управления номерным фондом;

3)служба приема и размещения;

4)хозяйственная служба;

5)коммерческая служба;

6)инженерно-техническая служба.

1. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

1)Греция.

2)Великобритания.

3)США.

4)Италии.

5)Франции.

6)Бельгии.

7

1. К сопутствующим услугам относятся:
	1. хранение багажа;
	2. отправка и получение писем и телеграмм;
	3. медицинская помощь;
	4. организация продажи билетов;
	5. экскурсионное обслуживание;
	6. прокат автомобилей.

21.Бесплатные услуги:

1. побудка;
2. доставка цветов;
3. заказ мест в ресторанах города;
4. доставка корреспонденции;
5. предоставление в номер посуды и столовых приборов;
6. вызов такси.

22.Требования к бизнес-отелям:

1. наличие анимационной службы;
2. собственный автомобильный парк;
3. преобладание одноместных номеров;
4. месторасположение вблизи административных и общественных центров городов;
5. питание только шведский стол;
6. наличие банкетного зала.

23.Загрузка гостиницы зависит от:

* 1. сезона;
	2. экономической ситуации в стране;
	3. погоды;
	4. конкурентов;
	5. политической ситуации в стране;
	6. все варианты ответов.
1. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от: 1)количества дней пребывания в гостинице

2)низкого спроса на гостиницу

3)сезона;

4)дня недели;

5)погодных условий;

6)% занятости номеров.

1. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

1)15.00 часов текущих суток по местному времени;

2)12.00 часов текущих суток по местному времени;

3)22.00 часа текущих суток по местному времени;

4)18.00 часов текущих суток по местному времени;

5)6.00 часов текущих суток по местному времени;

6)5.00 часов текущих суток по местному времени.

8

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет (6 семестр)**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету.

* 1. Классификация служб и отделов предприятий сервиса в соответствии с различными методами работы.
	2. Службы и отделы предприятий сервиса, приносящие прямой доход
* непрямой.
	1. Внешние и внутренние службы предприятий сервиса.
	2. Функции службы управления номерным фондом.
	3. Структура службы управления номерным фондом.
	4. Функции службы приема и размещения.
	5. Задачи функции службы портье.
	6. Функции службы стюардинга.
	7. Цели и задачи службы снабжения.
	8. Функции службы снабжения.
	9. Организационная структура службы снабжения.
	10. Состав коммерческой службы.
	11. Функции коммерческой службы.
	12. Управление коммерческой службой.
	13. Служба маркетинга, основные принципы деятельности.
	14. Основные функциональные обязанности службы ночного аудита.
	15. Состав инженерно-технической службы.
	16. Функции инженерно-технической службы.
	17. Служба текущего ремонта.
	18. Служба благоустройства.
	19. Служба связи.

**Экзамен (7 семестр)**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену.

1. Служба общественного питания.
2. Состав административной службы.
3. Функции административной службы.
4. Должностной состав и штатная численность административной

службы.

1. Должностные инструкций работников административной службы.
2. Взаимоотношения административной службы с другими структурными подразделениями.
3. Финансовая служба.
4. Кадровая служба.
5. Понятие и значение службы маркетинга.
6. Место службы маркетинга в системе управления предприятием.
7. Предмет деятельности маркетинговой службы.
8. Управление службой маркетинга.
9. Состав маркетинговой службы.

9

1. Должностные инструкции работников службы маркетинга.
2. Организационное построение службы маркетинга.
3. Результаты деятельности службы маркетинга.
4. Организация работы юридической службы на предприятии.
5. Состав и функции юридической службы.
6. Планирование работы юридических отделов.
7. Нормативные акты, необходимые в работе юридической службе.
8. Организация работы юридической службы в производственном объединении (комбинате).
9. Профессионально-квалификационные требования к работникам юридической службы.
10. Цели и задачи службы документационного обеспечения.
11. Функции службы документационного обеспечения.
12. Организационная структура службы документационного обеспечения.
13. Должностной состав и штатная численность службы документационного обеспечения.
14. Должностные инструкций работников службы.
15. Взаимоотношения службы документационного обеспечения с другими структурными подразделениями.
16. Функционирование службы управления персоналом на предприятии.
17. Структура службы управления персоналом на предприятии.
18. Функции службы управления персоналом.
19. Профессионально-квалификационные требования к работникам службы управления персоналом.
20. Система безопасности предприятия.
21. Правовой статус службы безопасности. Основные функции службы безопасности.
22. Организация (создание) службы безопасности.
23. Управление службой безопасности.
24. Основные проблемы в деятельности служб безопасности и способы их решения.
25. Структура рекламной службы предприятия.
26. Влияние на организационную структуру рекламной службы внешних и внутренних факторов.
27. Функции рекламной службы.
28. Должностной состав и штатная численность рекламной службы.
29. Профессионально-квалификационные требования к работникам рекламной службы.
30. Должностные инструкций менеджера по рекламе.
31. Организация рекламной компании сервисного предприятия.

10

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

* 1. **Асанова И М.** Деятельность службы приема и размещения:учебник
* Асанова Ирина Маратовна, Жуков Алексей Александрович. - М.: Академия,

2011. - 288с. (6 экз)

* 1. **Ляпина И.Ю.** Организация и технология гостиничногообслуживания: учебник / Ляпина Ирина Юрьевна; под ред. А.Ю. Лапина. - 8-е изд., стер. - Москва : Академия, 2011. - 208 с. (4 экз.)
	2. **Тимохина Т.Л.** Организация административно-хозяйственнойслужбы гостиницы: учеб. пособие / Тимохина Татьяна Леопольдовна. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. (5 экз.)

**Дополнительная литература**

1. **Арбузова Н.Ю.** Технология и организация гостиничных услуг:учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" и направлению подготовки "Туризм"/ Н. Ю. Арбузова ; Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009. – 222с. (20 экз.)
2. **Асанова И.М.** Организация культурно-досуговой деятельности:учебник / Асанова Ирина Маратовна, Дерябина Светлана Олеговна. - М.:

Академия, 2011. - 192с. (16 экз.)

1. **Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов**:учеб.пособие/сост.Ю.Ф.Волков.- 2-е изд.,перераб.и доп.-Ростов н/Д. : Феникс, 2010. - 734с. (1 экз.)
2. **Гостиничные комплексы. Организация и функционирование**:

учеб. пособие / Романов Виктор Алексеевич [и др.]. - 2-е изд. - Ростов н/Д. :

МарТ, 2010 : Феникс. - 221 с. (10 экз.)

1. **Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов**:учеб.

пособие / Барчуков Игорь Сергеевич [и др.]. - Москва: Кнорус, 2014. - 168 с. (1 экз.)

1. **Гуляева И. Н.** Защита прав потребителей в вопросах и ответах:типовые ситуации и примеры / Гуляева Ирина Николаевна. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Омега-Л, 2009. - 221 с. (5 экз.)
2. **Гущина И.А.** Документационное обеспечение управления всоциально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Гущина Инна Александровна, Зайцева Наталья Александровна. - Москва : Альфа-М, 2011 : Инфра-М. - 240с. (40 экз.)
3. **Долженко Г.П.** Экскурсионное дело:учеб.пособие/ДолженкоГеннадий Петрович. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. -

308 с. (2экз.)

1. **Жуков А.В.** Историко-культурные и природные памятники натерритории Забайкальского края : учеб. пособие / Жуков Артем Вадимович, Кондакова Наталья Сергеевна. - Чита: ЗабГУ, 2013. - 127 с. (20 экз.)

11

* 1. **Кнышова Е.Н.** Менеджмент гостеприимства:учеб.пособие/Кнышова Елена Николаевна, Белозерова Юлия Михайловна. - Москва: Форум : ИНФРА-М, 2010. - 512 с. (2 экз.)
	2. **Кусков А.С.** Туристский бизнес:словарь-справочник/КусковАлексей Сергеевич, Джаладян Юлия Александровна. - Москва: Форум, 2010.
* 383 с. (2 экз.)
	1. **Рамендик Д.М.** Психологический практикум: :учеб.пособие длястудентов вузов, обучающихся по специальностям "Сервис", "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение"/ / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова ; Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - 2-е изд., стереотип. - М.: :

Академия,, 2009. – 192с. (30 экз.)

* 1. **Советов В.М.** Основы функционирования систем сервиса:учеб.пособие / Советов Вадим Михайлович, Артюшенко Владимир Михайлович. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 624 с. (2 экз.)
	2. **Сухарев Е.Е.** Курортное дело:учеб.пособие/Сухарев ЕвгенийЕвгеньевич. - М. : Омега-Л, 2009. - 224с. (5 экз.)

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисциплине.

Ведущий преподаватель А.Ю. Устюжина

Заведующий кафедрой М.И. Мелихова

12