



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» (ОП.09) входит в перечень профессиональных дисциплин общепрофессионального цикла.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы:

Карасева Г.Ю., преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела

Рецензент: к.ф.н., доцент Скроботова О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.09 «Сервисная деятельность» представлена в профессиональном цикле общепрофессиональных дисциплин.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

Цели освоения дисциплины «Сервисная деятельность» – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по сервису и сервисной деятельности и выработка умений реализовывать их в ходе выполнения своих обязанностей в будущей профессии.

Задачи:

Изучить:

- основные понятия сервисной деятельности;
- жизненный цикл услуги;
- материально-техническое обеспечение сервисной деятельности;
- нормативную базу сервисной деятельности.

1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данному направлению подготовки (специальности):

а) общих (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональных задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и в команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять требования нормативные документов, регламентирующих сервисную деятельность,
- управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество,

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные понятия сервисной деятельности,
- сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности
- этапы процесса разработки, оказания услуги; жизненный цикл услуг,
- внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты,
- материально-техническое обеспечение сервисной деятельности,
- классификацию отраслей сферы услуг. Общероссийские классификаторы,
- структуру сферы услуг: материальные и социально-культурные услуги,
- основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг,
- правила, государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг гостеприимства,
- показатели качества услуг гостеприимства,
- ассортимент услуг гостеприимства,
- законодательные акты в сфере качества услуг гостеприимства,
- управление качеством услуг гостеприимства,
- инновации в сфере услуг.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 68 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов;
самостоятельной работы обучающегося 18 часа.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>68</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
в том числе:	
лекционные занятия	<i>32</i>
лабораторные занятия	-
практические занятия	<i>16</i>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>18</i>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
<i>Консультации</i>	<i>2</i>
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.09 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень усвоения
Тема 1. Сущность сервисной деятельности	Содержание учебного материала	8	1
	1 Введение в сервисную деятельность		
	2 Сущность сервисной деятельности		
	3 Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека		
	4 Основные этапы развития сервисной деятельности в России		
	Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Подготовка рефератов по темам: Развитие сервисной деятельности на различных этапах истории России.	3	
Тема 2. Этапы оказания услуги	Содержание учебного материала	10	2,3
	1 Услуга. Этапы оказания услуги. Классификация услуг.		
	2 Формирование рынка услуг и его особенности		
	3 Основные характеристики услуг.		
	4 Отличие услуги от материально-вещественного товара. Жизненный цикл услуги.		
	5 Предприятие сервиса на рынке услуг		
	Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Реферат по теме: «Основные этапы сервисной деятельности»	3	
Тема 3. Классификация и структура сферы услуг	Содержание учебного материала (ПЗ)	8	2,3
	1 Бытовое обслуживание в СССР.		
	2 Виды сервисной деятельности в России.		
	3 Особенности функционирования отдельных видов услуг.		
	4 Команда как способ коллективного взаимодействия работников сервисного предприятия		
	Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной	3	

	литературы Составление опорного конспекта по теме: «Классификация сферы услуг и её признаки»		
Тема 4. Законодательство в сфере услуг.	Содержание учебного материала	6	2
	1 Законодательство в сфере услуг		
	2 Обслуживание на предприятии сервиса		
	3 Маркетинг в организациях сферы услуг. Поведение потребителей		
	Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Работа с нормативными документами: 1. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ 2. "О защите прав потребителей", ФЗ-2 от 09.01.96 с изменениями и дополнениями Государственные стандарты ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164) Подготовка рефератов по темам: 1. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» 2. «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля» N 92975-5 3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями) 4. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания	3	
Тема 5. Показатели качества и ассортимент услуг гостеприимства	Содержание учебного материала (ПЗ)	8	2
	1 Показатели качества и ассортимент услуг гостеприимства		
	2 Психология сервиса. Особенности процесса обслуживания потребителя.		
	3 Этическая и эстетическая культура сервиса. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов.		
	4 Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых видов услуг.		
	Самостоятельная работа обучающихся	3	

	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Подготовка рефератов по темам: 1. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг 2. Современные направления в повышении качества услуг		
Тема 6. Управление качеством услуг гостеприимства	Содержание учебного материала (ПЗ)	8	2,3
	1 Управление качеством услуг гостеприимства		
	2 Инновации в сфере услуг		
	3 Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Качество в сервисной деятельности		
	4 Контрольная работа		
	Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Подготовка рефератов по темам: Маркетинг в сфере услуг гостеприимства, мерчандайзинг в сфере услуг гостеприимства, Сетевой маркетинг в сфере услуг , теневой сервис в сфере услуг	3	
Всего		68	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины сервисная деятельность требует наличия следующего помещения:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,

Технические средства обучения:

- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средствами обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 446 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02351-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254021>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] /Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. - http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=221313

Дополнительные источники:

Нормативные документы (основные):

1. ГОСТ Р 50762-95 "Общественное питание классификация предприятий"
2. ГОСТ Р 50764—2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
3. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг
4. ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164)
5. Общероссийский классификатор услуг населению - ОКУН (ОК 002-93).
6. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания
7. Правила бытового обслуживания (населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)

8. СанПиН 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья"
9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
10. Федеральный закон от 09.01.96 с изменениями и дополнениями "О защите прав потребителей"
11. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
12. Федеральный закон N 92975-5 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля»
13. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями)

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

www.servicology.ru,
<http://www.rbc.ru>,
<http://www.marketologi.ru>,
<http://romir.ru>,
<http://www.frontdesk.ru>,
www.elibrary.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: • применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность, • управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество, В результате освоения дисциплины обучающийся	Демонстрирует умения применять нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность, управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество, с применением нормативных актов, знает признаки услуги, объект и субъект сервисной	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос. Промежуточный контроль: зачет

должен знать: • основные понятия сервисной деятельности, • сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности • этапы процесса разработки, оказания услуги; жизненный цикл услуг, • внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты, • материально-техническое обеспечение сервисной деятельности, • классификацию отраслей сферы услуг. Общероссийские классификаторы, • структуру сферы услуг: материальные и социально-культурные услуги, • основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг, • правила, государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг гостеприимства, • показатели качества услуг гостеприимства, • ассортимент услуг гостеприимства, • законодательные акты в сфере качества услуг гостеприимства, • инновации в сфере услуг.	деятельности, знает жизненный цикл услуг, знает внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты; знает общероссийские классификаторы; знает основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг, знает правила, государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг гостеприимства, знает показатели качества услуг гостеприимства.	
--	---	--

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____ / ____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол № _____ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____