



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
в г. Находке

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07В СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

основной профессиональной образовательной программы
подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
базовой подготовки

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 475.

Разработчик:

Соломонова Л.В., старший преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке.

Одобрена на заседании межпредметной цикловой комиссии 19 мая 2017 г., протокол № 11.

Председатель МПЦК  Фадеева Н.П.
(подпись)

ОГЛАВЛЕНИЕ

- 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы
 - 1.2 Цели и задачи учебной дисциплины

- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы
 - 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
 - 3.2 Информационное обеспечение обучения

- 4 КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины
 - 4.2 Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к профессиональному циклу программы подготовки специалистов среднего звена (вариативная часть).

1.2 Цели и задачи учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны **уметь**:

- поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- принимать решения с учетом альтернативной стоимости;
- различать изменения величины спроса и предложения;
- проводить графический анализ изменения спроса и предложения;
- анализировать последствия установления фиксированных цен;
- вычислять производительность труда, затраты на производство;
- определять валовую и чистую прибыль;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: для получения и оценки экономической информации; составления семейного бюджета; оценки собственных экономических действий в качестве потребителя, члена семьи и граждан.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны **знать**:

- понятия экономика и хозяйство, основные вопросы экономики и различные способы их решения;
- типы экономических систем; понятие спроса и предложения;
- законы спроса и предложения; механизм формирования рыночных цен;
- цели и функции государства в экономике;
- рынок труда и основные права и обязанности работников;
- понятие экономического роста; основные организационно-правовые формы бизнеса.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК - 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

ПК - 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг;

ПК - 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

ПК - 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги;

ПК - 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	49
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
лекции	20
практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	20
Итоговая аттестация по дисциплине:	<i>Дифференцированный зачёт (ДЗ)</i>

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Введение в предмет	Содержание учебного материала	3	
	1. Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения. Формы самостоятельной работы и контроля.	2	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия	Не предусмотрено	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».	3	
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала		
	2. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисное направление деятельности в развитых странах	2	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия Тезаурус сервисной деятельности. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса в России и за рубежом	4	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание». 2. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?	3	
Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	Содержание учебного материала		
	3. Участие в увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг и рост занятости населения	2	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе	3	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Найти информацию на страницах периодической печати, где освещаются успехи, актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе. Дать характеристику услуги на основе найденного материала.	3	
Тема 4. Сущность и классификация услуг	Содержание учебного материала		
	4. Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги, классификация услуг, отличие услуги от товара	2	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия	3	

		Классификация услуг в сервисе (Брейн-сторминг).		
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся Создать свою классификацию услуг, имеющихся на рынке Приморского края.	3	
Тема 5. Производство и потребление услуг	5.	Содержание учебного материала		
		Предприятия сферы услуг – определение, главное отличие. Формы организации труда. Формы обслуживания. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	2	2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия Характеристика отдельных видов услуг в сервисе (Письменная работа)	3	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся Найти информацию на страницах периодической печати, где освещаются успехи, актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе. Дать характеристику услуги на основе найденного материала.	3	
Тема 6. Маркетинг услуг.	6.	Содержание учебного материала		
		Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение.	2	2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия Маркетинг услуг в сфере сервиса (Семинарское занятие). Разработка и защита программы внутреннего маркетинга предприятия сферы услуг (Деловая игра).	3	
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся Разработать программу внутреннего маркетинга воображаемого предприятия сферы услуг	3	
Тема 7. Факторы потребления.	7.	Содержание учебного материала		
		Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические. Их влияние на сервисную деятельность. Поведение потребителей.	2	2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия		
		Контрольные работы	Не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 8. Психологическая культура сервиса	8.	Содержание учебного материала		
		Основные сведения о психологии, психология службы сервиса. Структура личности. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.	2	2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено	
		Практические занятия Изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникативность	3	

	Контрольные работы		Не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 9. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания	9.	Содержание учебного материала	2
		Три этапа обслуживания. Типы решений. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения специалиста. Анализ видеоматериалов, фрагментов игровых фильмов, содержащих сюжеты на темы общения в процессе обслуживания клиентов.	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста).	3	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 10. Этическая культура сервиса.	10.	Содержание учебного материала	2
		Основные категории этики. Профессиональная этика. Кодекс профессиональной этики. Социальная роль, профессиональное поведение для работника сервиса.	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия Органолептическая оценка пищевых жиров. Показатели качества.	3	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение по теме «Показатели качества пищевых продуктов» Самостоятельное изучение тем программы, составление опорных конспектов, схем, таблиц	3	
Тема 11. Культура общения работников с клиентами.	11.	Содержание учебного материала	2
		Основные категории этики. Профессиональная этика. Кодекс профессиональной этики. Социальная роль, профессиональное поведение для работника сервиса.	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия		
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить свой перечень социальных ролей	4	
Тема 12. Этическая культура сервиса.	12.	Содержание учебного материала	2
		Эстетика услуги, эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса, внешнего облика работника.	2
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	Практические занятия		
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся Какие способности необходимы работнику контактной зоны? Как ведут себя клиенты с разными типами темперамента? Как проявляется темперамент сотрудника при	4		

	обслуживании клиентов? Каковы основные этапы совершения заказа, их характеристика			
Тема 13. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания .	13.	Содержание учебного материала		2
		Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 14. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	14.	Содержание учебного материала		2
		Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные права потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Примерная тематика курсовой работы (проекта)			Не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)			Не предусмотрено	
Всего:			49	

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 требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

1. Доска для письма
2. Столы
3. Стулья
4. Стеллажи

Технические средства обучения:

1. Видеопроектор
2. Компьютер
3. Экран

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории – «не предусмотрено».

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

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&id=221313>

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие: -М. - альфа-М: инфра - М, 2013
2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие: -М: Академия,2012
3. Ермакова В.И. Официант, бармен: учебное пособие для нач. проф. Образования: - М: академия, 2012

Дополнительная литература

Лучко Н. В. Гостиничное дело : метод. указания по подготовке курсовой работы / Оренбургский гос. ун-т, Н. В. Лучко.— Оренбург: ОГУ, 2013
<http://www.rucont.ru/efd/227451?cldren=0>

1. Докторов А.В.: Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие - М: инфра - м,2012
2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие.-М.: Кнорус, 2013

Электронные библиотечные системы

1. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
2. Ресурс ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: www.biblioclub.ru
3. Ресурс ЭБС «Рукоонт»: www.rucont.ru

4 КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий, сообщений, докладов, рефератов, презентаций в ходе самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
<ul style="list-style-type: none">- поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;- принимать решения с учетом альтернативной стоимости;- различать изменения величины спроса и предложения;- проводить графический анализ изменения спроса и предложения;- анализировать последствия установления фиксированных цен;вычислять производительность труда, затраты на производство;- определять валовую и чистую прибыль;- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: для получения и оценки экономической информации; составления семейного бюджета; оценки собственных экономических действий в качестве потребителя, члена семьи и граждан	Практикум, устный и письменный опрос, тестирование.
Знания:	
<ul style="list-style-type: none">- понятия экономика и хозяйство, основные вопросы экономики и различные способы их решения;- типы экономических систем; понятие спроса и предложения;- законы спроса и предложения; механизм формирования рыночных цен;- цели и функции государства в экономике;- рынок труда и основные права и обязанности работников;- понятие экономического роста; основные организационно-правовые формы бизнеса	Устный и письменный опрос, тестирование, самостоятельная внеаудиторная работа студентов.

4.2 Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий контроль учебного материала заключается в следующем:

- устный опрос;
- проверка выполнения самостоятельной работы студентов;
- письменный опрос.

Примерные вопросы к зачёту:

1. Сервисная услуга и ее общая характеристика.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
4. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.
5. Классификация видов сервисной деятельности.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.
8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
9. Специфика рынка услуг.
10. Характеристика социально-культурной сферы.
11. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса.
12. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании.
13. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
14. Разновидность услуг и их характеристика.
15. Состав и структура сферы услуг. Отличие услуги от товара. Специфика сервисных услуг.
16. Классификация услуг по функциональной направленности.
17. Общероссийские классификаторы услуг населению.
18. Классификация услуг по отраслевому принципу.
19. Комплексная классификация услуг. Классификация услуг по Стентону и Джадду, Чейзу, Шостаку, Хиллу.
20. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
21. Особенности функционирования отдельных групп услуг. Сфера бытового обслуживания населения.
22. Посреднические услуги в предпринимательстве.
23. Характеристика досуговых услуг.
24. Международная торговля услугами. Особенности сервисной деятельности в России.
25. Социальная услуга: общая характеристика.
26. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.
27. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг.
28. Сертификация услуг.

29. Лицензирование видов деятельности.
30. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
31. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
32. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
33. История развития гостиничного хозяйства.
34. Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса. Типы современных гостиниц.
35. Разновидности гостиниц. Производство и реализация гостиничных услуг.
36. Общая характеристика служб гостиниц. Служба эксплуатации номерного фонда.
37. Служба приема и размещения.
38. Инновационные проекты в гостиничном бизнесе.
39. Гостиничный менеджмент.
40. Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии.
41. Тенденции развития мирового гостиничного комплекса.
42. Хостель – сервисная услуга для молодежи.
43. Турист как потребитель сервисных услуг. Типология туристов.
44. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.
45. Тенденции развития мирового рынка туристских услуг.
46. Рекреационные основы туризма. Развлекательные туры.
47. Деловой туризм. Спортивный туризм.
48. Обучающие туры. Семейный туризм.
49. Перспективы развития индустрии развлечений.
50. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности. Основные виды рекламной деятельности.
51. Типы и особенности рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса.
52. Подготовка кадров для сервисной деятельности. Должностная инструкция.
53. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров.
54. Подготовка кадров для сервисной деятельности. Профессиональное обучение и карьера.
55. Система стимулирования труда в сфере услуг.
56. Питание в системе сервисных услуг.
57. Становление ресторанного бизнеса. Классификация ресторанов.
58. Предоставление услуг питания в гостинице.
59. Организация питания в ресторане. Структура управления рестораном.

60. Продвижение ресторанных услуг. Концепция и профиль ресторана.
61. Становление и развитие таймшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
62. Сервисные услуги, предоставляемые сухопутным транспортом.
63. Рынок речных круизов в Европе.
64. Экскурсионные услуги, предоставляемые на водном транспорте.
65. Проблема повышения качества транспортных услуг. Система безопасности в процессе потребления транспортных услуг.
66. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению.
67. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
68. Совещание и его сервисное обслуживание.
69. Подготовка и организация сервисного обслуживания на выставках.
70. Специфика сервисного обслуживания конференций, симпозиумов.
71. Мировой рынок услуг и его значение. Динамика и структура мировой торговли услугами.
72. Роль и место России на мировом рынке услуг.
73. Позиционирование услуг сервиса.
74. Основные модели организации гостиничного дела в мире.
75. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
76. Состав помещений гостиниц.
77. Инфраструктура театра.
78. Инфраструктуры многоцелевых залов.
79. Клубная деятельность.
80. Игра как вид развлечений
81. Сервисные услуги для молодежи и их специфика.