

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Сервисная деятельность

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Менеджер

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск
2017

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Разработчик:

Цой И.А., преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Протокол № 7 от 21 марта 2017 г.

Заведующий ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 20 марта 2017 г.

Председатель НМС



А.А. Крылова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт образовательной программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**, квалификации **Менеджер**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании сервисной направленности в профессиональной подготовке специалистов сферы услуг, имеющих среднее профессиональное образование.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: программа учебной дисциплины является составной частью П.ОО «Профессиональный цикл», ОП.ОО «Общепрофессиональные дисциплины», вариативная часть.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей потребителей.

уметь:

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- применять знания сервисной деятельности при решении профессиональных задач.

знать:

- определение понятия «сервис», «сервисная деятельность»;
- виды сервисной деятельности;
- понятие «нужда», «потребность»;
- сущность пирамиды А. Маслоу;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- понятие «контактная зона»;
- технологии сервисной деятельности;
- понятие «услуга» и характеристики услуги;
- виды персональных и дополнительных услуг;
- условия предоставления качественной услуги;
- правила обслуживания потребителей услуг;
- профессиональное поведение при обслуживании;
- профессиональную этику;
- формы современного обслуживания;
- процесс организации прогрессивного обслуживания.

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

а) общих (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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

б) профессиональных (ПК):

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 56 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;

самостоятельной работы обучающегося 10 часов;

консультации 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	10
<i>Консультации</i>	4
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		
Тема 1.1. Теоретические основы сервисной деятельности	Содержание учебного материала Понятие и сущность сервисной деятельности. Цель и основные задачи сервиса. Виды сервисной деятельности. Принципы современного сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.	2	1
Тема 1.2. Сервисная деятельность и нужды потребности человека	Содержание учебного материала Понятия «нужда», «потребность». Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей. Распространенные теории потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Поведение потребителей. Эпицентр сервисной деятельности – потребитель.	2	1
	Практические занятия Выявление потребностей в услугах (проанализировать собственные потребности в услугах по рассмотренному теоретическому материалу)	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся Потребности в услугах потребителей г. Южно-Сахалинска (провести опрос и оформить его результаты)	1	3
Тема 1.3 Услуга как специфический продукт	Содержание учебного материала Общее определение понятия «услуга». Услуга с точки зрения производителя услуг. Услуга с точки зрения потребителя услуг. Идеальная и реальная услуга. Характеристики услуги. Классификация видов услуг. Материальные и социально-культурные услуги.	2	1
	Практические занятия Материальные и социально-культурные услуги г. Южно-Сахалинска	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить исследовательский проект по теме «Материальные и социально-культурные услуги г. Южно-Сахалинска»	2	3
Тема 1.4 Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	Содержание учебного материала		
	Практические занятия 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира 2. Современный сервис: проблемы и перспективы развития (круглый стол)	1	1, 2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовиться к семинару по вопросам: 1. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. 2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. 3. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. 4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. 5. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. 6. Сервисная деятельность в развивающихся странах. 7. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.	2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	8. Роль государственных механизмов в развитии услуг. 9. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. 10. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Самостоятельно изучить следующие вопросы: 1. Противоречия сервисной деятельности. 2. Проблемы потребления услуг. 3. Основные варианты организации системы сервиса.		
Раздел 2.	Организация сервисной деятельности		
Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителей услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Содержание учебного материала Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Понятие «процесс обслуживания». Индивидуализация потребления сервисных услуг. Процесс обслуживания с точки зрения потребителя услуг. Понятие «контактная зона». Типы контактных зон. Их значение в сфере сервисной деятельности. Принципы реализации услуг. Формы коммуникации в сервисе. Тактика сервисного обслуживания посетителей. Стандарты обслуживания посетителей. Воздействие на каналы чувственного восприятия потребителя. Роль каждого из пяти органов чувств на потребителя.	2	1
	Практические занятия Защита проекта контактной зоны предприятия.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся Разработать проект контактной зоны предприятия.	1	3
Тема 2.2. Культура сервиса	Содержание учебного материала Понятие «культура сервиса». Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей. Этические основы, деловой этикет. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Эстетические аспекты сервисной деятельности.	2	1
	Практические занятия 1. Культура сервиса в разных странах мира.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить исследовательский проект на тему «Культура сервиса в разных странах мира». 2. Разработать этический кодекс.	2	2, 3
Тема 2.3. Качество услуг	Содержание учебного материала Понятия «качество», «качество услуги», «качество обслуживания». Важность качества услуг для предприятий сферы сервиса. Виды качества услуг. Критерии качества услуг, их характеристика. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	2	1
	Практические занятия Соответствие заявленных услуг предприятий г. Южно-Сахалинска (на выбор) показателям качества услуг.	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся Посетить одно из предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.	1	2, 3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 2.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	Содержание учебного материала Технологии в сервисной деятельности. Области применения технологии в сфере услуг. Понятие «форма обслуживания», «прогрессивная форма обслуживания». Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Информационный сервис (интернет-сервис).	2	1
	Практические занятия Услуги и прогрессивные формы обслуживания в разных странах мира. (выступление с докладами) Итоговый контрольный тест по дисциплине.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить исследовательский проект на тему «Услуги и прогрессивные формы обслуживания в разных странах мира».	1	2, 3
Тема 2.5. Конфликтные ситуации в сервисной деятельности	Содержание учебного материала Агрессия и виды агрессии. Понятие и сущность конфликта. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов в сервисной деятельности. Особенности в управлении конфликтными ситуациями. Механизмы разрешения конфликтных ситуаций.	2	1,2
Тема 2.6. Транспортные услуги	Практические занятия Классификация транспортных услуг. Сервисные услуги на различных видах транспорта. Повышения качества транспортных услуг. Понятие «трансфер». Аренда автомобилей.	1	2,3
Тема 2.7. Анимационные услуги	Практические занятия Виды анимации. Типология анимации. Индустрия развлечений. Функции гостиничной анимации. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы. Виды анимации как элементы анимационных программ. Анимационные услуги и программы в гостиницах и туркомплексах. Подготовка и разработка анимационных программ гостиницы и туркомплекса. Деятельность анимационной службы. Персонал анимационных служб. Требования, предъявляемые к персоналу анимационной службы.	1	2,3
Тема 2.8. Питание как комплекс сервисных услуг	Практические занятия Из истории становления сервисных услуг питания. Питание в системе сервисных услуг. Типы объектов питания. Оказание услуг в гостиничном предприятии. Востребованность услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане. Концепция и профиль ресторана. Компьютерные технологии в ресторанном обслуживании.	1	2,3
Тема 2.9. Сервисная деятельность в гостиничных предприятиях	Практические занятия Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса. Типы современных гостиниц. Разновидности гостиниц. Общая характеристика служб гостиниц. Служба эксплуатации номерного фонда. Процесс обслуживания службы приема и размещения. Порядок регистрации и размещения гостей. Правила расчета платы за проживание. Обслуживание в гостиничных номерах.	1	2,3
	Консультации	4	
Всего:		56	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

1. посадочные места по количеству обучающихся;
2. рабочее место преподавателя;
3. комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

1. ПК с наличием лицензионного ПО;
2. стандартное программное обеспечение: MS Windows XP, текстовый редактор MS Word, редактор электронных таблиц MS Excel, Internet Explorer;
3. интерактивная доска;
4. мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л.Л. Руденко. 2-е изд. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 208 с. ISBN 978-5-394-03282-0. Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 29.01.2020). Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под редакцией Ж.А. Романовича. 6-е изд. Москва: Дашков и К, 2018. 284 с. ISBN 978-5-394-01274-7. Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html> (дата обращения: 29.01.2020). Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2005. 318 с.
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2007. 319 с.
3. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
4. Беляева Л.А. Человек и его потребности: Учебное пос. Екатеринбург: Уральск. гос. пед. Ун-т, 2009. 197 с. 4. Верещагина Л.А. Психология персонала. Потребности, мотивация и ценности. М.: Гуманитарный центр, 2012. 212 с.
5. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л.Г. Березовая. Москва: Издательство Юрайт, 2019. 477 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-03693-0. С. 246-281 Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/426833/p.246-281>
6. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
7. Каверин С.В. Психология потребностей: Учебно-методическое пособие. Тамбов: Форум, 2006. 240 с.
8. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т.А. Казакевич. 2-е изд., доп. Москва Издательство «Юрайт», 2019. 188 с. <https://urait.ru/viewer/servisnaya-deyatelnost-442188#page/2>
9. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. Электрон.

текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 144 с. 978-5-394-02854-0. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>

10. Макклелланд Д. Мотивация человека. СПб.: Питер, 2007. 672 с. 8. Меликян О.М. Поведение потребителей: Учебник. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. 280 с.

11. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

12. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. Электрон. текстовые данные. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. 296 с. 978-5-9596-0863-7. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
иметь практический опыт: – выявления и анализа потребностей потребителей. уметь: – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – применять знания сервисной деятельности при решении профессиональных задач. знать: – определение понятия «сервис», «сервисная деятельность»; – виды сервисной деятельности; – понятие «нужда», «потребность»; – сущность пирамиды А. Маслоу; – потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; – понятие «контактная зона»; – технологии сервисной деятельности; – понятие «услуга» и характеристики услуги; – виды персональных и дополнительных услуг; – условия предоставления качественной услуги; – правила обслуживания потребителей услуг; – профессиональное поведение при обслуживании; – профессиональную этику; – формы современного обслуживания; – процесс организации прогрессивного обслуживания. сформированные компетенции: а) общие (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.	1. Контрольный тест по 1, 2 разделам. 2. Доклад по теме 1.4. 3. Исследовательский проект по темам 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 2.4. 4. Проект по теме 2.1. Итоговая форма контроля – экзамен.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. б) профессиональные (ПК): ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	