

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЮСПК СахГУ

Е.В. Казанцева
"28" марта 2017 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
ОП.08 Сервисная деятельность**

1. Область применения программы.

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

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ.

Программа учебной дисциплины является составной частью П.ОО «Профессиональный цикл», ОП.ОО «Общепрофессиональные дисциплины», вариативная часть.

3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.

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 (МДК 04.01);
- понятие «контактная зона»;
- технологии сервисной деятельности;
- понятие «услуга» и характеристики услуги;
- виды персональных и дополнительных услуг (МДК 03.01);
- условия предоставления качественной услуги;
- правила обслуживания потребителей услуг;
- профессиональное поведение при обслуживании;
- профессиональную этику;
- формы современного обслуживания;
- процесс организации прогрессивного обслуживания.

4. Общая трудоемкость учебной дисциплины и формы аттестации.

Вид учебной работы	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Максимальная учебная нагрузка, в том числе:	56 часов	-
обязательная аудиторная учебная нагрузка	42 часа	-
Самостоятельная работа	10 часов	-
Консультации	4 часа	-
Форма контроля	Накопительная система оценивания	-
Форма аттестации	Экзамен	-

5. Содержание дисциплины.

Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Тема 1.1. Теоретические основы сервисной деятельности.

Тема 1.2. Сервисная деятельность и нужды и потребности человека.

Тема 1.3. Услуга как специфический продукт.

Тема 1.4. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира.

Раздел 2. Организация сервисной деятельности.

Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителей услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Тема 2.2. Культура сервиса.

Тема 2.3. Качество услуг.

Тема 2.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

Составитель: Цой И.А., преподаватель