



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.В.05.Сервисная деятельность

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: **43.02.14 Гостиничное дело**
Квалификация: **специалист по гостеприимству**
год начала подготовки: **2021**

Разработчики:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| преподаватель | | Комиссаренко Л.Я. |

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|--|---------|------------------------------|
| Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело | | Варламова А.В. |



СОДЕРЖАНИЕ

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



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ "Сервисная деятельность"

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1, ОК 4, ПК 1.2.-ПК 1.3, ПК 3.2-ПК 3.3

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК, ЛР | Умения | Знания |
|-------------------|--|---|
| ПК 1.2. | Проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы | Правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками) |
| ПК 1.3. | контролировать работу сотрудников уровня качества службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; | стандарты, операционные процедуры регламенты, определяющие работу службы приема и размещения критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей |



| | | |
|---------|--|---|
| ПК 2.3. | Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы | Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг |
| ПК 3.2. | организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; | задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; |
| ПК 3.3. | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; | принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными |



| | | |
|-------|--|--|
| | | запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; |
| ОК 1 | Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; | Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов. Решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 4 | Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ЛР 14 | | |
| ЛР 15 | | |
| ЛР 16 | | |
| ЛР 17 | | |
| ЛР 18 | | |
| ЛР 19 | | |
| ЛР 20 | | |
| ЛР 21 | | |



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|---|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 36 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | - |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 16 |
| лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i> | - |
| практические занятия <i>(если предусмотрено)</i> | 14 |
| курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i> | - |
| контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i> | - |
| Самостоятельная работа | 4 |
| Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i> | 2 |



2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, лабораторные занятия, семинары, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Осваиваемые элементы компетенций |
|--|--|-------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Тема 1. Введение в предмет. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | Содержание учебного материала лекций | 2 | |
| | Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисное направление деятельности в развитых странах | | |
| Тема 2. Сущность и классификация услуг | Содержание учебного материала лекций | 2 | |
| | Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги, классификация услуг, отличие услуги от товара | 2 | |
| | Практические занятия | | |
| Классификация услуг в сервисе. Новые виды услуг. Изучение документа «Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации» | | | |
| Тема 3. Качество услуг и повышение уровня обслуживания | Содержание учебного материала лекций | 4 | ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.2. |
| | Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания, качества исполнения услуги, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг. Критерии и составляющие качества услуг. Пути повышения качества услуг и | | |



| | | | |
|--|--|---|--------------------|
| | обслуживания населения. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Формы организации обслуживания населения. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.). | | |
| | Практическое занятие | 2 | |
| | Оценка процесса обслуживания | | |
| Тема 4. Понятие «контактная зона» в сфере обслуживания. | Содержание учебного материала лекций | 2 | ПК 1.2. |
| | Предприятия сферы услуг – определение, главное отличие. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги | | |
| Тема 5. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания. Культура общения работников с клиентами | Содержание учебного материала лекций | 2 | ПК 2.3. ПК 3.3. |
| | 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. Правила и стандарты обслуживания потребителей услуг. | | |
| | Практические занятия | 2 | |



| | | | |
|--|--|---|--------------|
| | Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения сотрудника). | | |
| Тема 6. Этическая культура сервиса. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания | Содержание учебного материала лекций | 2 | ОК 1 ОК 4 |
| | 1. Кодекс профессиональной этики. Социальная роль, профессиональное поведение для работника сервиса. Роль этикета в сервисной деятельности. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика в профессиональной деятельности, профессиональное поведение, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. 2. Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельные виды профессиональной деятельности. | | |
| | Практическое занятие | | |
| | 1. Разработка «памятки» профессионального поведения. Отработка навыков профессионального поведения работников сервиса в конфликтных ситуациях с потребителями услуг. 2. Составление памятки по имиджу сотрудников. | 4 | |
| Тема 7. Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания | Содержание учебного материала лекций | | ОК 1 ОК 4 |
| | Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Психология общения в сфере услуг. Специфика делового общения в сфере обслуживания. Стратегии и тактики делового общения. Различные средства делового общения. Проблемы и формы делового общения | 2 | |
| | Практическое занятие | | |
| | Разработка правил построения делового общения в ситуации «специалист-клиент» в сфере профессиональной деятельности | 4 | |



| | | | |
|--|---|-----------|--|
| | Дифференцированный зачет | | |
| | Самостоятельная работа | | |
| | Изучение принципов комплексной системы управления качеством бытового обслуживания. Составление таблицы показателей качества услуг. Написание доклада по темам на выбор: «Качества, важные для делового общения», «Темперамент и его роль в процессе оказания услуг», «Профессиональное поведение работника предприятия сервиса», «Культура общения работника предприятия сервиса» | 4 | |
| Промежуточная аттестация в форме диф.зачета | | | |
| Всего: | | 36 | |



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: специализированная учебная мебель.
ТСО: Видеопроекционное оборудование. Доска. Набор учебно – наглядных пособий по дисциплинам "История", "Русский язык, "Литература"

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. <https://www.book.ru/book/930748>
2. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>
3. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2022. — 282 с. — ISBN 978-5-406-08846-3. — URL: <https://book.ru/book/941151>
4. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>

Дополнительные источники:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415579>

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины 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 |
|--|--|
| <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; - определять критерии качества оказываемых услуг; - использовать различные средства делового общения; - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них лиц; -управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - выполнять требования этики в профессиональной деятельности. <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - сущность услуги как специфического | <p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий; - оценка заданий для самостоятельной работы, - наблюдения и оценки практических занятий; - экспертная оценка индивидуальной -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (рефератов). <p>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета</p> |



| | |
|--|--|
| <p>продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none">- правила обслуживания населения;- организацию обслуживания потребителей услуг;- способы и формы оказания услуг;- нормы и правила профессионального поведения и этикета;- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;- критерии и составляющие качества услуг;- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания- правила обслуживания населения;- нормативно-законодательную базу, регламентирующую деятельность индустрии гостеприимства.- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу служб; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания;- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания | |
| <p>ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> | |
| <p>ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i></p> | |
| <p>ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях</p> | |
| <p>ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному</p> | |



| | |
|---|--|
| образованию, владеющий инновационными методами | |
| ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности | |
| ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> | |
| ЛР. 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина. | |
| ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях | |