



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

## **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: 2022*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Комиссаренко Л.Я.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>



## 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
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	36
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	-
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	<b>Содержание учебного материала лекций</b>	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	<b>Содержание учебного материала лекций</b>	2	
	Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги, классификация услуг, отличие услуги от товара	2	
	<b>Практические занятия</b> Классификация услуг в сервисе. Новые виды услуг. Изучение документа «Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации»		
Тема 3. Качество услуг и повышение уровня обслуживания	<b>Содержание учебного материала лекций</b>	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. <b>Формы организации обслуживания населения.</b> Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).		
	<b>Практическое занятие</b> Оценка процесса обслуживания	2	
<b>Тема 4. Понятие «контактная зона» в сфере обслуживания.</b>	<b>Содержание учебного материала лекций</b> 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.	2	ПК 1.2.
	<b>Практические занятия</b> Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	2	
<b>Тема 5. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания. Культура общения работников с клиентами</b>	<b>Содержание учебного материала лекций</b> 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.	2	ПК 2.3. ПК 3.3.
	<b>Практические занятия</b>	2	





	Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения сотрудника).		
<b>Тема 6. Этическая культура сервиса. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала лекций</b>	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.		
	<b>Практическое занятие</b>	4	
<b>Тема 7. Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала лекций</b>		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	
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Разработка правил построения делового общения в ситуации «специалист-клиент» в сфере профессиональной деятельности		



	<b>Дифференцированный зачет</b>		
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	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»	<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета</b>			
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	



### **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: Видеопроекторное 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](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*

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
Умения: - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг	Текущий контроль в форме: - 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).  Промежуточная аттестация в форме диф.зачета



сотрудниками службы;  
рассчитывать нормативы работы  
горничных;  
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; распознавать проблему  
в профессиональном контексте и  
анализировать ее; определять этапы  
решения задачи;  
составить план действия; определить  
необходимые ресурсы;  
организовывать работу коллектива и  
команды; взаимодействовать с  
коллегами, руководством, клиентами

**-знать:**

- 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)  
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.

Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг 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; 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



<p>эксплуатации номерного фонда; 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, психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	
<p>ЛР 14. Демонстрирует 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 образованию, владеющий инновационными методами</p>	
<p>ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности</p>	
<p>ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i></p>	



<p>ЛР. 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.</p>	
<p>ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях</p>	