



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
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 Оценка процесса обслуживания	2	
Тема 4. Понятие «контактная зона» в сфере обслуживания.	Содержание учебного материала лекций 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.
	Практические занятия Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	2	
Тема 5. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания. Культура общения работников с клиентами	Содержание учебного материала лекций 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.
	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: 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
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
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>	