

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего
профессионального образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



Утверждаю
Декан факультета среднего
профессионального образования
Гаврилова О.С.
«07» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 Сервисная деятельность**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 «Гостиничное дело»
базовый уровень подготовки

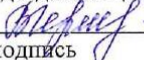
Профиль получаемого профессионального образования:
Социально-экономический

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

г. Ставрополь, 2022 г.

Рассмотрена и одобрена
на заседании цикловой комиссии
социально-экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № 6 от «19» мая 2022 г.
председатель цикловой комиссии
 /Германова В.С.
подпись ФИО

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:
Беркунова А.О., преподаватель
учебно-методического отдела факультета
среднего профессионального образования



СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	14
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
6	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	17
7	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	18
8	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21
9	ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).	22
10	ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	23

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Учебная дисциплина ОП.09 Сервисная деятельность является дисциплиной вариативной части общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина ОП.09 Сервисная деятельность обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Общие компетенции
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Общие компетенции
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1.1.2 В рамках реализации программы воспитания по дисциплине у обучающихся формируются:

- Личностные результаты реализации программы воспитания (ЛП):

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности:

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии):

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, системности в подходе к решению проблем сервиса.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2.	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе сервисной деятельности; – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; – использовать различные средства делового общения; – управлять конфликтами и стрессами в процессе 	<ul style="list-style-type: none"> – психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; – социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности; – потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; – видов сервисной деятельности; – сущности услуги как специфического продукта; – законодательных актов в сфере бытового обслуживания;

	профессиональной деятельности; – описывать и объяснять на основе отдельных законодательно-нормативных актов государственной регулирование сферы услуг и выделять основные мероприятия, имеющие значение для развития гостиничной составляющей сервисной деятельности; – организовывать обслуживание потребителей услуг в различных службах гостиницы.	– понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; – правил обслуживания населения, способов и форм оказания услуг; – норм и правил профессионального поведения и этикета; – этики взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; – критериев и составляющих качества услуг; – культуры обслуживания потребителей; – психологических особенностей делового общения и его специфики в сфере обслуживания.
--	---	---

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознавать себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости, быть экономически активным и участвовать в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействовать и участвовать в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Быть лояльным к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально-опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявлять и демонстрировать уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Быть сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботиться о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимать семейные ценности, быть готовым к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрировать неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	100
Самостоятельная работа	16
Консультации	2
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	78
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия (если предусмотрено)	56
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). Потребность – стимул развития экономики. Управление взаимоотношениями процесса производства и	4	ОК 04, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2. ЛР 4, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11

	процесса потребления при формировании потребностей человека в сервисной деятельности.		
	Тематика практических занятий	10	
	Практическое занятие № 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.		
Тема 2. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2. ЛР 4, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11
	Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис-обязанность производителя; сервис – обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования. Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Понятие контактной зоны как места реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между		

	<p>субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.</p>		
	Тематика практических занятий	12	
	Практическое занятие № 2. Организация сервисной деятельности.		
	Самостоятельная работа студента	4	
	<p>Подготовить рефераты по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социальная роль работника контактной зоны. 2. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания. 3. Роль географического фактора и типов территориального расселения людей в развитии сервисной деятельности. 		
Тема 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	<p>ОК 04, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2. ЛР 4, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11</p>
	<p>Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от</p>		

	<p>товара. Основные характеристики услуг. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и его типология. Основные принципы планирования производства услуги (комплексность плана, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана, ясность целевых установок, оптимизация плана и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.</p>		
	<p>Тематика практических занятий</p>	12	
	<p>Практическое занятие № 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.</p>		
	<p>Самостоятельная работа студента</p> <p>Подготовить рефераты по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. 1. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. 2. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. 4. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. 5. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. 	4	

Тема 4. Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2.
	<p>Гостиничная деятельность: основные направления и виды деятельности. Формы организации гостиничной деятельности. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания в гостиничной деятельности. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Специфика услуг в гостиничной деятельности: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Ориентация на потребителя гостиничной услуги. Точки соприкосновения в сфере гостеприимства. Культура обслуживания туристов. Планирование мониторинга и способов воздействия на внешнюю и внутреннюю бизнес-среду гостиничного предприятия. Закон Энгеля. Консьюмеризм и другие организованные движения в защиту прав потребителей в сфере гостеприимства, образы потребителя, потребитель будущего. Проблемы экологии в гостиничной деятельности, «зеленый» туризм. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм. Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства. Понятие оптимальной инфраструктуры гостеприимства. Социальная и экономическая зависимость различных видов гостиничного обслуживания. Традиционная концепция потребления гостиничной услуги. Социальный аспект потребления</p>		ЛР 4, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11

	гостиничной услуги.		
	Тематика практических занятий	12	
	Практическое занятие № 4. Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности.		
	Самостоятельная работа студента	4	
	Подготовить рефераты по темам: 1. Особенности управления функционированием и развитием туристского предприятия и туристской отрасли в РФ и за рубежом. 2. Определение направления деловой активности по удовлетворению потребностей в туризме: анализ, планирование, реализация и контроль. 3. Факторы микро-, мезо- и макросреды в туризме, миссия и стратегия туристского предприятия. 4. Историческое развитие типов потребления и сферы туризма.		
Тема 5. Направления развития гостиничной составляющей сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2. ЛР 4, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11
	Методы сбора и обработки информации о потребностях гостей (туристов). Оценка потребности в информации о туристах. Особенности получения и обработки информации в гостиничной деятельности. Внутренние и внешние источники информации, первичные и вторичные источники информации. Типы выборки туристов: случайная и неслучайная выборка. Методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Модель потребительского поведения в сфере гостеприимства. Личностные характеристики, влияющие на потребительское поведение в гостиничной деятельности: культурные, социальные, личностные,		

	<p>психологические факторы. Эффект когнитивного диссонанса. Потребитель гостиничной услуги как участник процесса принятия решения о покупке. Соотношение понятий «покупатель» и «потребитель» гостиничной услуги. Имидж торговой марки гостиничного предприятия. Структура гостиничного обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания. Связь между структурой сервисной деятельности и структурой гостиничной деятельности. Классификации услуг. Методы научного исследования и методы гостиничной деятельности. Общие и специфические методы. Метод объективности рассмотрения, диалектический метод, системный подход, синергетический метод.</p>		
	Тематика практических занятий	10	
	Практическое занятие № 5. Направления развития гостиничной составляющей сервисной деятельности.		
	Самостоятельная работа студента	4	
	<p>Подготовить рефераты по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Туристические услуги и их назначение. 2. Зависимость различных видов туристического обслуживания от потребностей человека. 3. Структура туристического обслуживания с учетом природных и социальных факторов. 4. Изменение структуры обслуживания в сфере туризма. 5. Реклама как социально ориентированная деятельность. <p>Проблемы отношения общества к рекламе в сфере туризма.</p>		
	Консультации	2	
	Промежуточная аттестация	6	
	Всего:	100	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения.

Аудитория № 408 (102,9 м²) Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/79981BF1-7F38-4187-9C2E-FAE62FB5B14D.

3.2.3. Дополнительные источники

1. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>

2. ЭБС «Znanium»: Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>

3. Гостиничное дело.Комплект (Периодическое издание)

4. Отель (Периодическое издание)

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли – <http://5stars-mag.ru>

2. Портал гостиничного бизнеса – <http://www.hotelline.ru>

3. Современный отель – электронный журнал – <http://hotelexecutive.ru/>

4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса – <http://www.frontdesk.ru>

5. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) – <http://www.russiatourism.ru>

6. Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frio.ru>

7. Школа гостеприимства и сервиса <http://service-school72.ru/>

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь; обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения учебных занятий в форме устного опроса, выполнения контрольных работ, выполнения тестовых заданий, а также проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; – социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности; – потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; – видов сервисной деятельности; – сущности услуги как специфического продукта; – законодательных актов в сфере бытового обслуживания; – понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; – правил обслуживания населения, способов и форм оказания услуг; – норм и правил профессионального поведения и этикета; – этики взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; – критериев и составляющих качества услуг; – культуры обслуживания потребителей; психологических особенностей делового общения и его специфики в 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -тестирование; -оценка результатов контрольных работ. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка устных ответов на экзамене

<p>сфере обслуживания.</p> <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе сервисной деятельности; – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; – использовать различные средства делового общения; – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; – описывать и объяснять на основе отдельных законодательно-нормативных актов государственной регулирование сферы услуг и выделять основные мероприятия, имеющие значение для развития гостиничной составляющей сервисной деятельности; – организовывать обслуживание потребителей услуг в различных службах гостиницы. 	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -оценка заданий для самостоятельной работы; -оценка результатов контрольных работ. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене.
<p>Перечень личностных результатов реализации программы воспитания (ЛП):</p> <p>ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p> <p>ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки,</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -решение ситуационных задач; -оценки результатов самостоятельной работы (рефератов, устного опроса и т.д.)

<p>честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p> <p>ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих</p> <p>ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p>ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p> <p>ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к</p>	<p>самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д</p>	<p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <p>-письменных/ устных ответов</p>
--	---	---

<p>участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p> <p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p>ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</p> <p>ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p>ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p>ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий</p>		
--	--	--

<p>неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.</p> <p>ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.</p> <p>ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>		
--	--	--

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по учебной дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность.
2. Методические рекомендации по освоению учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность.
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность.
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентов заочной формы обучения по дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
1	Тема 2. Организация сервисной деятельности	1,2	1,2	1,2,3,4
2	Тема 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	1,2	1,2	1,2,3,4
3	Тема 4. Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности	1,2,3	1,2	1,2,3,4
4	Тема 5. Направления развития гостиничной составляющей сервисной деятельности	1,2,3,4	1,2,3	2,5,6,7

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

7.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Сервисная услуга и ее общая характеристика.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
4. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.
5. Классификация видов сервисной деятельности.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.
8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
9. Специфика рынка услуг.
10. Характеристика социально-культурной сферы.
11. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса.
12. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании.
13. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
14. Разновидность услуг и их характеристика.
15. Состав и структура сферы услуг. Отличие услуги от товара. Специфика сервисных услуг.
16. Классификация услуг по функциональной направленности.
17. Общероссийские классификаторы услуг населению.
18. Классификация услуг по отраслевому принципу.
19. Комплексная классификация услуг. Классификация услуг по Стентону и Джадду, Чейзу, Шостаку, Хиллу.
20. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
21. Особенности функционирования отдельных групп услуг. Сфера бытового обслуживания населения.
22. Посреднические услуги в предпринимательстве.
23. Характеристика досуговых услуг.
24. Международная торговля услугами. Особенности сервисной деятельности в России.
25. Социальная услуга: общая характеристика.
26. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.
27. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг.
28. Сертификация услуг.
29. Лицензирование видов деятельности.
30. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
31. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
32. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
33. История развития гостиничного хозяйства.
34. Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса. Типы современных гостиниц.
35. Разновидности гостиниц. Производство и реализация гостиничных услуг.
36. Общая характеристика служб гостиниц. Служба эксплуатации номерного фонда.
37. Служба приема и размещения.

38. Инновационные проекты в гостиничном бизнесе.
39. Гостиничный менеджмент.
40. Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии.
41. Тенденции развития мирового гостиничного комплекса.
42. Хостель – сервисная услуга для молодежи.
43. Турист как потребитель сервисных услуг. Типология туристов.
44. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.
45. Тенденции развития мирового рынка туристских услуг.
46. Рекреационные основы туризма. Развлекательные туры.
47. Деловой туризм. Спортивный туризм.
48. Обучающие туры. Семейный туризм.
49. Перспективы развития индустрии развлечений.
50. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности. Основные виды рекламной деятельности.
51. Типы и особенности рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса.
52. Подготовка кадров для сервисной деятельности. Должностная инструкция.
53. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров.
54. Подготовка кадров для сервисной деятельности. Профессиональное обучение и карьера.
55. Система стимулирования труда в сфере услуг.
56. Питание в системе сервисных услуг.
57. Становление ресторанного бизнеса. Классификация ресторанов.
58. Предоставление услуг питания в гостинице.
59. Организация питания в ресторане. Структура управления рестораном.
60. Продвижение ресторанных услуг. Концепция и профиль ресторана.
61. Становление и развитие таймшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
62. Сервисные услуги, предоставляемые сухопутным транспортом.
63. Рынок речных круизов в Европе.
64. Экскурсионные услуги, предоставляемые на водном транспорте.
65. Проблема повышения качества транспортных услуг. Система безопасности в процессе потребления транспортных услуг.
66. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению.
67. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
68. Советование и его сервисное обслуживание.
69. Подготовка и организация сервисного обслуживания на выставках.
70. Специфика сервисного обслуживания конференций, симпозиумов.
71. Мировой рынок услуг и его значение. Динамика и структура мировой торговли услугами.
72. Роль и место России на мировом рынке услуг.
73. Позиционирование услуг сервиса.
74. Основные модели организации гостиничного дела в мире.
75. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
76. Состав помещений гостиниц.
77. Инфраструктура театра.
78. Инфраструктуры многоцелевых залов.
79. Клубная деятельность.
80. Игра как вид развлечений
81. Сервисные услуги для молодежи и их специфика.

7.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде экзамена:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению; устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; способность к обобщению, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Специфика изучения учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение учебной дисциплины рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем учебной дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам учебной дисциплины;

- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме;

- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной дисциплиной во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, тестового контроля, выполнения заданий для самостоятельной работы и выполнения контрольных работ по теоретическому курсу дисциплины.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017), KasperskyTotalSecurity (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017), CorelDRAWGraphicsSuiteX3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007), PhotoshopExtendedCS3 (CertificateID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно-справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд.№ 408, площадь – 102,9 м ²).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, проектор EpsonEB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board690, выход в интернет
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, проектор EpsonEB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board690, выход в интернет
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²).	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 408, площадь – 102,9 м ²).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, проектор EpsonEB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board690, выход в интернет
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.№ 408, площадь – 102,9 м ²).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютер KraftwayCredo – 1шт, проектор EpsonEB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board690, выход в интернет

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) по направлениям подготовки в рамках укрупненной группы профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная учебная дисциплина относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать со коллегами, руководством, клиентами в ходе сервисной деятельности;
- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- описывать и объяснять на основе отдельных законодательно-нормативных актов государственного регулирования сферы услуг и выделять основные мероприятия, имеющие значение для развития гостиничной составляющей сервисной деятельности;
- организовывать обслуживание потребителей услуг в различных службах гостиницы.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения, 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;

- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознать себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости, быть экономически активным и участвовать в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействовать и участвовать в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Быть лояльным к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально-опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявлять и демонстрировать уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботиться о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимать семейные ценности, быть готовым к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрировать неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 100 часов, в том числе:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 78 часов из них лекции- 20 часа, практические занятия – 56 часа;
 - самостоятельной работы обучающегося 16 часов;

консультации 2 часа, промежуточная аттестация в форме экзамена – 6 часов.