

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

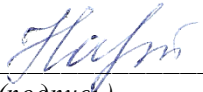
Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

«Профессионального цикла» программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2014 года, рассмотрена и утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» от 22.05.2014 года, протокол № 8.

Председатель комиссии  /Нарута Я.С.
(подпись)

Составитель: Соломонова Л.В., преподаватель, филиал ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Находке

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Фоменкова Е.А.

Содержательная экспертиза: Чистюхина Ю.С.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 475.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденными И.М. Реморенко, директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2009 года.

Содержание рабочей программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность» реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Паспорт программы учебной дисциплины.....	4
2 Структура и содержание учебной дисциплины.....	6
3 Условия реализации учебной дисциплины.....	10
4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	11
5 Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу учебной дисциплины.....	12

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к профессиональному циклу программы подготовки специалистов среднего звена (вариативная часть).

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

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны **уметь**:

- поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- принимать решения с учетом альтернативной стоимости;
- различать изменения величины спроса и предложения;
- проводить графический анализ изменения спроса и предложения;
- анализировать последствия установления фиксированных цен;
- вычислять производительность труда, затраты на производство;
- определять валовую и чистую прибыль;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: для получения и оценки экономической информации; составления семейного бюджета; оценки собственных экономических действий в качестве потребителя, члена семьи и граждан.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны **знать**:

- понятия экономика и хозяйство, основные вопросы экономики и различные способы их решения;
- типы экономических систем; понятие спроса и предложения;
- законы спроса и предложения; механизм формирования рыночных цен;
- цели и функции государства в экономике;
- рынок труда и основные права и обязанности работников;
- понятие экономического роста; основные организационно-правовые формы бизнеса.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК - 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

ПК - 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг;

ПК - 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

ПК - 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги;

ПК - 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

максимальной учебной нагрузки студента 80 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 51 час;
- самостоятельной работы студента 29 часов

2 Структура и содержание учебной дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	
контрольные работы	
курсовая работа (проект)	*
самостоятельная работа студента (всего)	29
в том числе:	
Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	*
Итоговая аттестация в форме (указать)	Экзамен

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Введение в предмет	Содержание учебного материала		3	
	1.	Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения. Формы самостоятельной работы и контроля.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		Не предусмотрено	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».		3	
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала			
	2.	Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисное направление деятельности в развитых странах	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Тезаурус сервисной деятельности. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса в России и за рубежом		4	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание». 2. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?		3	
Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	Содержание учебного материала			
	3.	Участие в увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг и рост занятости населения	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе		3	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Найти информацию на страницах периодической печати, где освещаются успехи, актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе. Дать характеристику услуги на основе найденного материала.		3	
Тема 4. Сущность и классификация услуг	Содержание учебного материала			
	4.	Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги, классификация услуг, отличие услуги от товара	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		3	

	Классификация услуг в сервисе (Брейн-сторминг).			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Создать свою классификацию услуг, имеющихся на рынке Приморского края.		3	
Тема 5. Производство и потребление услуг	5.	Содержание учебного материала		
		Предприятия сферы услуг – определение, главное отличие. Формы организации труда. Формы обслуживания. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Характеристика отдельных видов услуг в сервисе (Письменная работа)		3	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Найти информацию на страницах периодической печати, где освещаются успехи, актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе. Дать характеристику услуги на основе найденного материала.		3	
Тема 6. Маркетинг услуг.	6.	Содержание учебного материала		
		Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Маркетинг услуг в сфере сервиса (Семинарское занятие). Разработка и защита программы внутреннего маркетинга предприятия сферы услуг (Деловая игра).		3	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Разработать программу внутреннего маркетинга воображаемого предприятия сферы услуг		3	
Тема 7. Факторы потребления.	7.	Содержание учебного материала		
		Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические. Их влияние на сервисную деятельность. Поведение потребителей.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 8. Психологическая культура сервиса	8.	Содержание учебного материала		
		Основные сведения о психологии, психология службы сервиса. Структура личности. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникабельность		3	

	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 9. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания	9.	Содержание учебного материала		2
		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.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста).		3	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 10. Этическая культура сервиса.	10.	Содержание учебного материала		2
		Основные категории этики. Профессиональная этика. Кодекс профессиональной этики. Социальная роль, профессиональное поведение для работника сервиса.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия Органолептическая оценка пищевых жиров. Показатели качества.		3	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение по теме «Показатели качества пищевых продуктов» Самостоятельное изучение тем программы, составление опорных конспектов, схем, таблиц		3	
Тема 11. Культура общения работников с клиентами.	11.	Содержание учебного материала		2
		Основные категории этики. Профессиональная этика. Кодекс профессиональной этики. Социальная роль, профессиональное поведение для работника сервиса.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить свой перечень социальных ролей		4	
Тема 12. Этическая культура сервиса.	12.	Содержание учебного материала		2
		Эстетика услуги, эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса, внешнего облика работника.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Какие способности необходимы работнику контактной зоны? Как ведут себя клиенты с разными типами темперамента? Как проявляется темперамент сотрудника при		4	

	обслуживании клиентов? Каковы основные этапы совершения заказа, их характеристика			
Тема 13. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания .	13.	Содержание учебного материала		2
		Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 14. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	14.	Содержание учебного материала		2
		Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные права потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.	2	2
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Примерная тематика курсовой работы (проекта)			Не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)			Не предусмотрено	
Всего:			80	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3 Условия реализации программы дисциплины

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

1. Доска для письма
2. Столы
3. Стулья
4. Стеллажи

Технические средства обучения:

1. Видеопроектор
2. Компьютер
3. Экран

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории – «не предусмотрено».

3.2 Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основная литература

Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие: - М. - альфа-М: инфра - М, 2013
2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие: -М: Академия, 2012
3. Ермакова В.И. Официант, бармен: учебное пособие для нач. проф. Образования: - М: академия, 2012

Дополнительная литература

Лучко Н. В. Гостиничное дело : метод. указания по подготовке курсовой работы / Оренбургский гос. ун-т, Н. В. Лучко.— Оренбург: ОГУ, 2013
<http://www.rucont.ru/efd/227451?cldren=0>

4. Докторов А.В.: Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие - М: инфра - м, 2012
5. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие.-М.: Кнорус, 2013

Электронные библиотечные системы

1. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
2. Ресурс ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: www.biblioclub.ru
3. Ресурс ЭБС «Рукопт»: www.rucont.ru

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, промежуточное тестирование, самостоятельная работа студентов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
- поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; - принимать решения с учетом альтернативной стоимости; - различать изменения величины спроса и предложения; - проводить графический анализ изменения спроса и предложения; - анализировать последствия установления фиксированных цен; вычислять производительность труда, затраты на производство; - определять валовую и чистую прибыль; - использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: для получения и оценки экономической информации; составления семейного бюджета; оценки собственных экономических действий в качестве потребителя, члена семьи и граждан	Практикум, устный и письменный опрос, тестирование.
Знания:	
- понятия экономика и хозяйство, основные вопросы экономики и различные способы их решения; - типы экономических систем; понятие спроса и предложения; - законы спроса и предложения; механизм формирования рыночных цен; - цели и функции государства в экономике; - рынок труда и основные права и обязанности работников; - понятие экономического роста; основные организационно-правовые формы бизнеса	Устный и письменный опрос, тестирование, самостоятельная внеаудиторная работа студентов.

5 Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу учебной дисциплины

«Профессионального цикла» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Изменение № 1 от 22.05.2014 года стр. 1,4,12	
БЫЛО	СТАЛО
основная профессиональной образовательной программы по специальности 101101 «Гостиничный сервис»	программа подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
Изменение № 2 от 22.05.2014 года стр. 2	
разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 101101 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «05» апреля 2010 г. № 273.	разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 475.
Основание: введение в действие Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 475 Подпись лица внесшего изменения	

Соломонова Людмила Владимировна

Преподаватель

ОП.06 «Сервисная деятельность»

«Профессионального цикла» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Филиал ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Находке