

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Разработчик

25.05.2022 г.

Крутских С.И.

(подпись)

(дата)

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии социально-экономических дисциплин

(наименование ЦК, являющейся ответственной за данную специальность, профессию)

25.05.2022 г.

Сушкова Т.А.

(подпись)

(дата)

(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779);

Дисциплина направлена на решение задач следующих видов профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552 с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей в условиях частой смены технологий гостеприимства

категории потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики;

характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг.

уметь:

диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов;

выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги в зависимости от категорий потребителей;

применять методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг для обеспечения качества сервисного обслуживания.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умения: диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов
			Знания: виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей в условиях частой смены технологий гостеприимства
2	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Умения: применять методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг для обеспечения качества сервисного обслуживания
			Знания: характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг
3	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умения: выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги в зависимости от категорий потребителей
			Знания: категории потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессионального цикла ОП.09 и изучается в 5 семестре 3 года обучения. Дисциплина основывается на изучении дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла «Психология общения», «Культурология».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 106 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	106	106
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	88	88
Лекции	58	58
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	20	20
Практические занятия	30	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	30	30
Вид аттестации	8	Экзамен/8
Самостоятельная работа:	10	10

Творческий проект	4	4
подготовка к тестам по разделам	2	2
оформление отчетов по практическим работам	2	2
проработка конспектов лекций и учебников	2	2

5 Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. часы	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности.	6	2
2	Теория организации обслуживания	Организация обслуживания потребителей. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека. Категории потребителей, особенности обслуживания.	8	10
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Общение как фактор отношений в сервисной деятельности, понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности, уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов. Консультирование потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	6	16
4	Качество сервисных услуг	Характеристики и показатели качества сервисного обслуживания. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.	14	16
5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	14	6

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч.		СРО, ак. ч 10 час.
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Сервис как система услуг	6			2	-
2	Теория организации обслуживания	6	4		6	2
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	4	8		8	2
4	Качество сервисных услуг	12	8		8	2
5	Диверсификация сервисной деятельности	10			6	4

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Ак. час
1	Сервис как система услуг	Исторические аспекты развития сервиса	2
		Виды сервисной деятельности	2
		Принципы классификации услуг, их характеристики	2
2	Теория организации обслуживания	Организация обслуживания потребителей	2
		*Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг	2
		Инфраструктура обслуживания.	2
		Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека	2
		*Категории потребителей, особенности обслуживания.	2
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	Общение как фактор отношений в сервисной деятельности	2
		*Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	2
		Требования к организации контактной зоны предприятия	2
		*Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.	4
		*Стандарты обслуживания	2
4	Качество сервисных услуг	*Качество сервисных услуг с точки зрения потребителей	4
		Показатели качества сервисной деятельности	4
		*Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.	4
		Методы оценки и контроля показателей качества сервиса	4
		Системное управление качеством обслуживания	4

5	Диверсификация сервисной деятельности	Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.	10
---	---------------------------------------	---	----

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, Ак. час
1	Сервис как система услуг	*Анализ видов сервисной деятельности, анализ классификаций услуг, их характеристики	2
2	Теория организации обслуживания	*Анализ предприятий, осуществляющих предоставление услуг	4
		*Исследование категорий потребителей и особенностей их обслуживания.	2
3	Место и роль общения в сервисной деятельности	*Организация общения в «контактной зоне» исполнителя и потребителя услуги Требования к организации контактной зоны предприятия	4
		*Согласование с потребителем вида, формы и объема процесса сервиса.	4
4	Качество сервисных услуг	*Исследование показателей качества сервисной деятельности	4
		*Разработка мероприятий по обеспечению качества сервисной услуги	4
5	Диверсификация сервисной деятельности	*Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов. Инновационные технологии в сервисе	6

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторный практикум

Не предусмотрен

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Ак. час
1	Теория организации обслуживания	подготовка к практическим занятиям выполнение творческого проекта подготовка к тестам подготовка к экзамену	2
2	Место и роль общения в сервисной деятельности	подготовка к практическим занятиям выполнение творческого проекта подготовка к тестам подготовка к экзамену	2
3	Качество сервисных услуг	подготовка к практическим занятиям выполнение творческого проекта подготовка к тестам подготовка к экзамену	2
4	Диверсификация сервисной деятельности	подготовка к практическим занятиям выполнение творческого проекта подготовка к тестам подготовка к экзамену	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1. Основная литература

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник – Москва : Дашков и К°, 2018.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-471154#page/1>

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо — Санкт-Петербург : Лань, 2022.

<https://reader.lanbook.com/book/195460#1>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СП. - М. : Юрайт, 2017.

6.2. Дополнительная литература

1. Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. <https://reader.lanbook.com/book/180302#1>

6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1.Сервисная деятельность: методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», дневной формы обучения / С.И. Крутских; ВГУИТ, факультет среднего профессионального образования. - Воронеж : ВГУИТ, 2016.

<http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/102924>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaultx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoed.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsu.ru

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение— н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Кабинет социально-экономических дисциплин (ауд. 9)	Мультимедиа проектор SANVO PLC –XU 50 - 1 шт. Экран – 1 шт. Крепление проектора потолочное универсальное IC-PR-1t Titanium – 1 шт.; Экран настенный ScreenMedia MW 153x153 – 1шт.;	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart;
--	---	---

	Ноутбук ASUS K73 E15-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW \ Intel(R) HD Graphics 3000 – 3 шт.; Маркерная доска; Плакаты, наглядные пособия, информационные стенды, справочные материалы, карты; Рабочие места по количеству обучающихся; Рабочее место преподавателя	
--	--	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебному предмету

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и практического опыта.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 Сервисная деятельность**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умения: диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов
			Знания: виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей в условиях частой смены технологий гостеприимства
2	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Умения: применять методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг для обеспечения качества сервисного обслуживания
			Знания: характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг
3	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умения: выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги в зависимости от категорий потребителей
			Знания: категории потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей в условиях частой смены технологий гостеприимства
 категории потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики;
 характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг.

уметь диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов;
 выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги в зависимости от категорий потребителей;
 применять методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг для обеспечения качества сервисного обслуживания.

Содержание разделов дисциплины.

Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности.

Организация обслуживания потребителей. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека. Категории потребителей, особенности обслуживания.

Общение как фактор отношений в сервисной деятельности, понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности, уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов. Консультирование потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Характеристики и показатели качества сервисного обслуживания. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.

Лист актуализации действующей РП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень измененных пунктов