

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ С.Г. Страданченко

10.06 2021 г.

## Сервисная деятельность

### рабочая программа дисциплины

Закреплена за **Колледж экономики и сервиса**  
 Учебный план 43.02.14-2021-1-КГД9.plx  
 специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО  
 Квалификация **Специалист по гостеприимству**  
 Форма обучения **очная**

Часов по учебному плану 32  
 в том числе: Виды контроля в семестрах:  
 контактная работа занятия 32 устный опрос 3  
 самостоятельная работа 0

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя	16,7		
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	22	22	22	22
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Итого	32	32	32	32

Программу составил(и):

преподаватель *И.И. Могильная* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

генеральный директор ООО "Восток" *И.К Зверева* \_\_\_\_\_

преподаватель высшей квалификационной категории *КЭС И.Ю. Бабенко* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Сервисная деятельность**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552)

составлена на основании учебного плана:

специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

утвержденного Учёным советом ИСОиП (филиала)ДГТУ в г. Шахты от 10.06.2021 г. протокол № 9

Рабочая программа одобрена на заседании педагогического совета  
Колледжа экономики и сервиса

Протокол от 25.05 2021г. № 9

Срок действия программы: 2021-2025 уч.г.

Директор КЭС *Зибров В.А.* \_\_\_\_\_

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Раскрыть специфику сервисной деятельности.
1.2	Показать организационно-культурные принципы сервисной деятельности.
1.3	Выделить законы и практическую направленность сервисной деятельности.
1.4	Обозначить методы совершенствования сервисной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	ОП
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Владеть культурой мышления, быть способным к восприятию информации, постановке целей и выбору путей её осуществления. Уметь логически и ясно строить устную и письменную речь. Стремиться к саморазвитию.
2.1.2	Владеть основными методами, способами и средствами получения и переработки информации. Быть способным анализировать социально значимые проблемы и процессы.
<b>2.2 Дисциплины (модули) для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
2.2.2	Основы маркетинга гостиничных услуг
2.2.3	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса
2.2.4	Индустрия гостеприимства
2.2.5	Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения
2.2.6	Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
-------	--

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
--------	--

ПК 5.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при расселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
--------	---

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1 Знать:</b>	
3.1.1	историю сервисной деятельности;
3.1.2	содержание и характер сервисной деятельности;
3.1.3	структуру сервисной деятельности;
3.1.4	методы развития сервисной деятельности.
<b>3.2 Уметь:</b>	
3.2.1	представлять место сервиса в жизнедеятельности человека;
3.2.2	формировать взаимоотношения между специалистом по сервису и туризму и клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности;
3.2.3	организовывать обслуживание в соответствии с теориями обслуживания;
3.2.4	выполнять обслуживание гостей с учетом национальных, региональные, этнических, демографических и природно-климатических особенностей.
3.2.5	Определять ценностные ориентиры сервисной деятельности в современной России.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Сервисная деятельность						

1.1	История развития сервисной деятельности /Лек/	3	1	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Вопросы развития сервиса в России /Лек/	3	1	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Понятия «контактной зоны» как сфера реализации сервисной деятельности /Лек/	3	1	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Лек/	3	1	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Клиентурные отношения /Пр/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	1	Ролевая игра
1.6	Виды сервисной деятельности /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.8	Урегулирование конфликтных ситуаций в сфере сервиса /Пр/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	1	Ситуационная задача
1.9	Теория организации обслуживания /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Предприятия сервиса на рынке услуг /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Классификация и характеристика основных видов услуг /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.12	Услуги гостиничного сервиса /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.13	Качество услуги в сервисной деятельности /Лек/	3	1	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.14	Жизненный цикл услуг /Лек/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.15	Социально-духовные аспекты сервисной деятельности /Лек/	3	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.16	Ценность услуги /Пр/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	1	Практическая задача
1.17	Аспекты развития сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания /Лек/	3	1	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.18	Обслуживание гостей с учетом национальных особенностей /Пр/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	
1.19	Обслуживание гостей с учетом этнических особенностей /Пр/	3	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 5.1.	Э1 Э2 Э3	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Содержится в фонде оценочных средств

<b>5.2. Темы письменных работ</b>				
Программой не предусмотрены				
<b>5.3. Перечень видов оценочных средств</b>				
Указан в фонде оценочных средств				
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
Э 1	Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2018. – 207 с. – URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=965916">http://znanium.com/bookread2.php?book=965916</a> .	ЭБС		
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
Э 2	Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <a href="https://bibli-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh">https://bibli-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh</a>	ЭБС		
Э 3	Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <a href="https://bibli-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799">https://bibli-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799</a>	ЭБС		
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л 3.1	сост. И.И. Могильная	Сервисная деятельность: методические указания по выполнению практических работ для подготовки обучающихся специальности для подготовки обучающихся специальности 43.02.11 Гостиничный сервис	Шахты: ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2018	ЭБС
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
6.2.1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a>			
6.2.2	ЭБС издательства «Лань» - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>			
6.2.3	ЭБС IPRbooks - <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>			
6.2.4	ЭБС «Znanium.com» - <a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>			
6.2.5	ЭБС Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>			
6.2.6	База электронных учебно-методических материалов ИСОиП - <a href="https://libdb.sssu.ru/">https://libdb.sssu.ru/</a>			
<b>6.3. Перечень информационных технологий</b>				
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Microsoft Windows; (лицензионное ПО)			
6.3.1.2	Trend Micro Office Scan Enterprise Security; (лицензионное ПО)			
6.3.1.3	Microsoft Office; (лицензионное ПО)			
6.3.1.4	Браузер Google Chrome (свободно распространяемое ПО);			
6.3.1.5	Adobe Acrobat Reader (свободно распространяемое ПО).			
6.3.1.6	АСУ "Эдельвейс"			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.2.1	- Справочная правовая система «Консультант Плюс»			
6.3.2.2	- Информационно - правовая система «Законодательство России»			
6.3.2.3	- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»			
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>				
7.1	Кабинет «Документационное обеспечение управления» Кабинет «Менеджмент и управление персоналом» Кабинет «Менеджмент» Кабинет «Основы делопроизводства» Кабинет «Основы предпринимательской деятельности» Кабинет «Менеджмент и экономика организации» Кабинет «Основы маркетинга» Кабинет «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» Место преподавателя, столы ученические, стулья ученические, доска классная меловая, встроенный шкаф. Оборудование и технические средства обучения: персональный компьютер; переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран проекционный, системный блок).			
7.2	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека. Персональный компьютер, подключенный к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационной системе ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты.			

7.3	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет. Персональные компьютеры, подключенные к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты.
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Прилагаются	