Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.03.2021 09:36:31
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4b5b

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления

«ПРИНЯТА»
Решением Педагогического Совета
Протокол № 5 от 27.08.2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЧОУ ПО ТТЭУ
Фейгельман Н.В.
27.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.14 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

по специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

г. Тула 2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1559.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **5**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **9**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **10**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является вариативной частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 ОК 2 ОК 11 ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 3.2 ПК 4.2	- специфические особенности, основные цели, идеи и правила работы сервисных предприятий в условиях рынка; - роль и значение потребностей человека в развитии сервисной деятельности; - процесс организации обслуживания потребителей; - правовое регулирование отношений в сервисной деятельности; - категории потребителей и особенности их обслуживания; - понятие и содержание сервисных технологий	- выявлять особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса; - выделять и учитывать основные потребности людей в процессе сервисной деятельности; - выявлять особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса; - ориентироваться в нормативных и правовых документах, регулирующих сервисную деятельность

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**140**
в том числе:	
теоретическое обучение	**48**
практические занятия *(если предусмотрено)*	**52**
Самостоятельная работа	**40**
Промежуточная аттестация	экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.14. 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. Основы теории услуг	**Содержание учебного материала**	**10**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.		
	2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.		
	3. Услуга как специфический продукт		
	В том числе практических занятий	**4**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	Выберите услугу, с которой вы хорошо знакомы и оцените ее качество и конкурентоспособность в рамках сравнительного анализа сервисной деятельности двух однопрофильных предприятий. Опишите ваши ожидания и степень удовлетворенности их сервисом.	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся - проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу; - подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов.	**6**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	**Содержание учебного материала**	**18**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Сервис и его особенности		
	2. Место и роль общения участников сервисной деятельности		
	В том числе практических занятий	**14**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Деловая игра «Причины и разрешение конфликтов на сервисных предприятиях туризма»	**6**	
	2. Исследование уровня сервиса на предприятии (организации и т.п.) города.	**4**	
	3. Выберите какую-либо фирму, предоставляющую услуги, направленные на потребителя. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе выбора и покупки услуг или товаров.	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся - проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной	**4**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2,

	литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу; - подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов.		ПК 3.2, ПК 4.2
Тема 3. Основы теории обслуживания	**Содержание учебного материала**	**28**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Организация обслуживания потребителей		
	2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности		
	3. Категории потребителей и особенности обслуживания		
	4. Сервис и сервисные технологии		
	В том числе практических занятий	**18**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Деловая игра «Разработка концепции постпродажного обслуживания на сервисном предприятии»	**6**	
	2. Портрет любимого потребителя (на примере фирмы, предприятия, организации города).	**4**	
	3. Организация обслуживания потребителей на предприятии (организации и т.п.) города	**4**	
	4. Расскажите, объясните, в чем суть абонементного обслуживания, бесконтактной формы обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов, выездного обслуживания. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирмы?	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся - проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу; - подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов.	**8**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
Тема 4. Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**20**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Гостиничная деятельность: основные направления и виды деятельности		
	2. Ориентация на потребителя гостиничной услуги		
	3. Планирование мониторинга и способов воздействия на внешнюю и внутреннюю бизнес-среду гостиничного предприятия		
	4. Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства		
	В том числе практических занятий	**6**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Технология разработки стандартов организации; методы контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерение удовлетворенности потребителей и персонала; приемы работы с жалобами потребителей	**6**	

	Самостоятельная работа обучающихся - проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу; - подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов.	**10**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
Тема 5. Направления развития гостиничной составляющей сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**24**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Методы сбора и обработки информации о потребностях гостей		
	2. Особенности получения и обработки информации в гостиничной деятельности		
	3. Имидж торговой марки гостиничного предприятия		
	4. Структура гостиничного обслуживания		
	В том числе практических занятий	**8**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	1. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры и расчеты	**4**	
	2. Взаимосвязь социально-экономической и социально-культурной сфер общественной жизнедеятельности и ее проявление в гостиничном бизнесе	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся - проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу; - подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов.	**12**	ОК 01, ОК 02, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
Промежуточная аттестация		**2**	
Всего:		***140***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

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. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017. – 15 экз.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. www.biblio-online.ru
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57229.html
3. IPRbooks -электронно-библиотечная система
4. KNIGAFUND.RU -электронно-библиотечная система
5. http://www.academia-moscow.ru/ - электронно-библиотечная система
6. https://biblio-online.ru/ - электронно-библиотечная система
7. http://znanium.com/ - электронно-библиотечная система

3.2.3. Дополнительные источники

1. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с.
3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 185 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***знать***: - специфические особенности, основные цели, идеи и правила работы сервисных предприятий в условиях рынка; - роль и значение потребностей человека в развитии сервисной деятельности; - процесс организации обслуживания потребителей; - правовое регулирование отношений в сервисной деятельности; - категории потребителей и особенности их обслуживания; - понятие и содержание сервисных технологий	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)
В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***уметь:*** - выявлять особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса; - выделять и учитывать основные потребности людей в процессе сервисной деятельности; - выявлять особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса; - ориентироваться в нормативных и правовых документах, регулирующих сервисную деятельность	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; оценка заданий для самостоятельной работы