Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 31.10.2023 15:54:37
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb679c2851a28524a4e0081b6b3b56

КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное образовательное учреждение

355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru| www.ecmsb.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ Колледж
«Современная школа бизнеса»
_____ Г.С. Медович
«23»_____мая_____2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММАУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность
43.02.10 Туризм

Программа подготовки
базовая

Форма обучения
очная

г. Ставрополь, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 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 СПО 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.08 Сервисная деятельность является общепрофессиональной и входит в профессиональный учебный цикл.

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

Цели освоения дисциплины:

– изучение основ сервисной деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

– формирование умения анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса;

– овладение основными подходами к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

– применять полученные знания в области сервисной деятельности;

– анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса;

– управлять процессом оказания услуги;

– компетентно общаться с клиентами и сотрудниками.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

– содержание понятий сервисной деятельности;

– социальную и экономическую значимость сферы сервиса;

– содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса;

– основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению и овладению следующих компетенций:

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 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 84 часа, в том числе:

– обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 56 часов;

– самостоятельная работа обучающегося 28 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**84**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**56**
в том числе:	
лекционные занятия	34
практические занятия	22
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**28**
Форма итоговой аттестации – экзамен	

2.2.Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельно

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятел работа обучающихся, курсовая работ (проект)
1	2
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	**Содержание учебного материала:** Предмет и задачи курса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятел История развития сервисной деятельности. Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их прич Культурные ценности и потребительское поведение.
	Практические занятия: № 1. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей. Поведение потребителей. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей (устный опрос)
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1. **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:** Изучение лекционного материала по теме
Тема 2. Характеристика разновидностей услуг на рынке	**Содержание учебного материала:** Состав и структура сферы услуг. Специфика рынка услуг. Сегментация рынка потребительских Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции. Классификация услуг по отраслево принципу. Комплексная классификация услуг. Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Сервисная деятельность гостиничного бизнеса. Туризм – сфера сервисной деятельности. Спортивно-оздоровительные услуги
	Практические занятия: № 2. Специфика рынка услуг. Мировой рынок услуг и его значение. Социальная услуга: общая характеристика. Специфика сервисных услуг. (устный опрос)
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 2. **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:** Написание реферата
Тема 3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	**Содержание учебного материала:** Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне. Проблемы региональной кадро политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг.
	Практические занятия: № 3. Сертификация услуг. Лицензирование видов деятельности. Методы регулирования рынка (устный опрос)
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 3 **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:** Подготовка презентации
Тема 4. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги	**Содержание учебного материала:** Особенности предоставления сервисных услуг. Природа и характер сервисной деятельности. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Сервисная деятель как способ удовлетворения общественных потребностей. Типология сервисных организаций. Классификация видов сервисной деятельности. Культура сервиса. Теория и практика сервиса с

	национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания		
	Практические занятия: № 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности организации послепродажного обслуживания. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. (устный опрос)	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 4 **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:** Написание реферата	4	
Тема 5. Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом	**Содержание учебного материала:** Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Ресурсы для развития сферы услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Инновационные технологии в сервисном обслуживании	4	2,3
	Практические занятия: № 5. Требования к кадрам сервисной деятельности. Управление трудовыми ресурсами. Должностная инструкция. Нормы производительности в сфере услуг. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров. Профессиональное обучение и карьера. Система стимулирования труда в сфере услуг (устный опрос)	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 5 **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:** Подготовка презентации	4	
	Всего:	**84**	

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).

2.3. Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрены.

2.4. Примерная тематика рефератов

1. История развития сервисной деятельности.
2. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.
3. Культурные ценности и потребительское поведение.
4. Потребность и ее значение в развитии сервиса.
5. Классификация потребностей.
6. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей
7. Состав и структура сферы услуг.
8. Специфика рынка услуг.
9. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.
10. Классификация услуг по отраслевому принципу.
11. Сфера бытового обслуживания населения.
12. Характеристика досуговых услуг.
13. Сервисная деятельность гостиничного бизнеса.
14. Туризм – сфера сервисной деятельности.
15. Экскурсионный сервис.
16. Особенности предоставления сервисных услуг.

2.5. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. История развития сервисной деятельности.
3. Значение и содержание поведения потребителей.
4. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика.
5. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.
6. Культурные ценности и потребительское поведение.
7. Потребность и ее значение в развитии сервиса.
8. Классификация потребностей.
9. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей
10. Состав и структура сферы услуг.
11. Специфика рынка услуг.
12. Сегментация рынка потребительских услуг.
13. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.
14. Классификация услуг по отраслевому принципу.
15. Сфера бытового обслуживания населения.
16. Характеристика досуговых услуг.
17. Сервисная деятельность гостиничного бизнеса.
18. Туризм – сфера сервисной деятельности.

19. Экскурсионный сервис.
20. Особенности предоставления сервисных услуг.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

3.1. Требования к минимальному материально–техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин».

Оборудование учебного кабинета:

– посадочные места по количеству обучающихся;

– рабочее место преподавателя;

– комплект учебно-наглядных пособий;

– комплект образцов оформленных документов.

Технические средства обучения:

– компьютер с лицензионным программным обеспечением;

– мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет–ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература:

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — М.: КноРус, 2016. — 175 с. — ISBN 978-5-406-05306-5. // https://www.book.ru/book/920343

2. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — М.: КноРус, 2016. — 432 с. // https://www.book.ru/book/925859

Дополнительная литература (в том числе периодические издания):

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2013. – 254 с. – (Туризм и сервис).

2. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность / О.Т. Лойко. – М.: Академия, 2012. – 304 с.

3. Основы туризма (Ростуризм): учебник / О.И. Писаревская под ред. и др. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 374 с. — ISBN 978-5-4365-0134-5. // https://www.book.ru/book/919712

4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: учеб.пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА- М, 2012. - 208 с.

Информационные справочно-правовые системы:
1. Гарант –http://ivo.garant.ru
2. КонсультантПлюс –http://www.consultant.ru/

Интернет–ресурсы:
1. http://www.krugosvet.ruru.
2. wiktionary.org/wiki
3. http://www.turizm.ru
4. https://aturizm.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе опроса, проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь**:	
Применять полученные знания в области сервисной деятельности	Результаты выполнения практических занятий
Анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Результаты выполнения индивидуальных заданий
Управлять процессом оказания услуги	Результаты выполнения практических занятий
Компетентно общаться с клиентами и сотрудниками	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Результаты выполнения индивидуальных заданий
В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**	
Содержание понятий сервисной деятельности	Результаты выполнения тестирования

Социальную и экономическую значимость сферы сервиса	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса	Результаты выполнения практических занятий
Основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Индивидуальные задания