

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 12 «Сервисная деятельность»

для специальности 43.02.10 «Туризм»

Екатеринбург

2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии



_____/А.Н. Шмидт/

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

_____/ А.В. Болотин /

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Заякин С.В.

© АНО СПО «Уральский экономический колледж»

© С.В. Заякин, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.10 «Туризм» базовая подготовка**, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» входит в вариативную часть общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного цикла учебного плана.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате усвоения дисциплины выпускник должен:

знать:

основные понятия в области сервиса и управления качеством оказываемых услуг;
методы удовлетворения социальных и культурных потребителей индивида, семьи и общества;
законодательство в сфере предоставления услуг, правовые нормы, регулирующие отношение между личностью и семьей, обществом, окружающей средой.

уметь:

формулировать и анализировать задачи, связанные с различными стадиями жизненного цикла услуг;
разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги для удовлетворения потребностей человека;
обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг.

В результате изучения дисциплины специалист должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

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

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 54 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;
самостоятельной работы – 18 часов.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе при помощи электронных образовательных ресурсов, посредством проведения круглых столов, семинаров, анализа ситуаций и т.д.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма)

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	36
В том числе:	
Теоретические занятия	28
Практические занятия	8
Самостоятельная работа	18
Итоговая аттестация в форме	дифференцированного зачета

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочная форма)

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	16
Самостоятельная работа	38
Итоговая аттестация в форме	дифференцированного зачета

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

«Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Введение	Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими учебными дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга, сервис. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Услуги материальные и нематериальные (производительные и непроизводительные). Роль сервиса в экономической системе России.	2	
Раздел 1. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
Тема 1.1 Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.</p> <p>Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны.</p> <p>Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>	2	1
Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
2.1. Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика.</p> <p>Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.</p>	2	1
Тема 2.2 Формирование рынка услуг и его особенности	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её</p>	2	1

	роль в развитии сферы сервиса.		
Тема 2.3 Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала.	2	
	Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования. Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Понятие “контактной зоны”.		
Тема 2.4 Культура сервиса	Содержание учебного материала.	2	1
	Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки).		
Тема 2.5 Правовое регулирование сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	1
	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ “О защите прав потребителей”. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.		
	Практические занятия	1	2,3
	Круглый стол «Нормативные документы по обслуживанию населения»		
Раздел 3. МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ СЕРВИСА			
Тема 3.1 Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса	Содержание учебного материала	2	1
	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции		

	маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.		
	Практические занятия	1	3
	Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса		
Раздел 4. КАЧЕСТВО УСЛУГ			
Тема 4.1 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала	1	1
	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.		
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала	2	1
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг		
	Практические занятия	1	2
	Составляющие качества услуг и обслуживания.		
	Самостоятельная работа	4	3
	Написать сообщение по предложенным темам: -Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. -Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. -Составляющие качества услуг и обслуживания. -Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. -Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг. -Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. -Пути повышения качества услуг и обслуживания. -Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания		

	на предприятиях сервиса. -Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.		
Раздел 5. СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ			
	Содержание учебного материала	2	1
Тема 5.1 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).		
	Самостоятельная работа	4	3
	Написать сообщение по предложенной теме: Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.		
Тема 5.2 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	Содержание учебного материала	2	1
	Влияние разработки и продвижения на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.		
	Практические занятия	1	3
	Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.		
	Самостоятельная работа	2	2,3
	Написать сообщение по предложенной теме: Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания		
Тема 5.3 Сервисная деятельность в туризме	Содержание учебного материала	2	1
	Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме: турагенты, туроператоры; гостиницы; предприятия общественного питания, транспорта, экскурсионного дела, страхования и т.п. Формы обслуживания туристов этими предприятиями. Этика и культура обслуживания. Правовое регулирование сервисного обслуживания туристов..		
	Самостоятельная работа	4	2,3

	Написать сообщение по предложенной теме: Создание корпоративных объединений по обслуживанию потребителей туристских услуг (Франчайзинговые объединения, холдинговые компании), формы и виды обслуживания в них.		
Тема 5.4 Зарубежный опыт в сфере туризма	Содержание учебного материала	2	1
	Опыт международного регулирования туристской деятельности. Практика и процедуры регулирования туристской деятельности. Государственное регулирование сферы сервиса в различных странах мира. Создание корпоративных объединений по обслуживанию потребителей туристских услуг (в Германии "Т1Л", Великобритании "А1г1о11Г5", Швейцарии "К1ЮМ1" и др.). Франчайзинговые объединения, холдинговые компании. Формы и виды обслуживания в них. Способы медсензирования туристских услуг в различных странах мира. Новые формы помещейских, санитарных и таможенных формальностей, применяемые в мире. Шенгенское соглашение. Виды страховых услуг в туризме в различных странах мира (США, Франция, Япония, Новая Зеландия, острова Тихого и Индийского океанов и др.). Опыт обслуживания туристов в гостиничных комплексах Европы и мира. Формы обслуживания туристов предприятием питания. Законодательные и нормативные документы различных стран мира по защите потребителей в сфере туризма. Применение новых информационных технологий в сфере обслуживания туристов (система бронирования и т.д.)		
	Практические занятия	1	3
	Законодательные и нормативные документы различных стран мира по защите потребителей в сфере туризма.		
	Самостоятельная работа	4	2,3
Написать сообщение по предложенной теме: 1. Виды страховых услуг в туризме в различных странах мира (США, Франция, Япония, Новая Зеландия, острова Тихого и Индийского океанов и др.). 2. Опыт обслуживания туристов в гостиничных комплексах Европы и мира. 3. Законодательные и нормативные документы различных стран мира по защите потребителей в сфере туризма. Применение новых информационных технологий в сфере обслуживания туристов (система бронирования и т.д.)			

	Дифференцированный зачет	4	
	Всего	54часа	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины происходит в учебном кабинете.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, рабочая тетрадь, методические указания для студентов, раздаточные материалы);
- классная доска.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа (проектор, экран).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурс дополнительной литературы

Основные источники

1. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/servisnaya-deyatelnost-442188
2. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/servisnaya-deyatelnost-marketing-442530

Дополнительные источники

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891
2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство

- Юрайт, 2019. — 373 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/ekonomika-organizacii-v-gostinichnom-servise-442400
3. Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учеб. пособие для СПО / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 183 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09691-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/istoriya-kurortnogo-dela-i-spa-industrii-441266
 4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учеб. пособие для СПО / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 208 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/marketingovye-tehnologii-v-turizme-marketing-turistskih-territoriy-430801

Интернет –ресурсы

1. <http://www.ervicology.ru/glossary/s/124.html>.
2. <http://www.marketingandresearch.ru>
3. <http://www.marketolog.ru>
4. <http://www.dis.ru>
5. <http://www.marketing.web-standart.net>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоения умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия в области сервиса и управления качеством оказываемых услуг; - методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества; - законодательство в сфере предоставления услуг, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьей, обществом, окружающей средой. 	Устный опрос Письменный опрос Практические занятия, Подготовка докладов Дифференцированный зачет
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> -формулировать и анализировать задачи, связанные с различными стадиями жизненного цикла услуг; - разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги для удовлетворения потребностей человека; -обеспечивать комплексное обслуживание потребительских услуг. 	Устный опрос Письменный опрос Практические занятия, Подготовка докладов Дифференцированный