

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АНО СПО «Колледж ВУиТ»

 И.А. Поленова

29 августа 2018 г.



Рабочая программа дисциплины
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

по специальности

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

квалификация выпускника – менеджер

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Примерная программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин ОП.12.

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

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

- использовать методы моделирования сервисного предприятия;
- работать с клиентами, заказчиками, потребителями, посетителями;
- осуществлять оценку качества в сфере услуг;
- применять в профессиональной деятельности стандарты качества предприятия сервиса.

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

- методологию организации и планирования предприятия сервиса;
- законодательно-нормативную базу сервисной деятельности;
- финансово-экономические основы сервисной деятельности;
- технологию разработки стратегии сервисного предприятия.

В процессе изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции, включающие в себя способность:

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 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.

ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.

ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.

ПК 3.2. Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.

ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.

ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.

ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

1.4. Количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 76 час., в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 51 час;

Самостоятельной работы обучающегося – 25 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины в виде учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	76
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
В том числе:	
Практические занятия	17
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	25
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Глава 1. Методология организации сервисной деятельности		8
1.1. Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса. 1.2. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.	<p>Содержание учебного материала Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.</p>	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Подготовка доклада на тему: Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность: учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 11 — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2
1.3. Метод моделирования.	<p>Содержание учебного материала 1.3.1. Предназначение моделирования. 1.3.2. Основные этапы построения модели. 1.3.3. Классификация моделей и видов моделирования. 1.3.4. Способы моделирования. 1.3.5. Системное моделирование</p>	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Подготовка доклада на тему: Предназначение моделирования. Основные этапы построения модели. Классификация моделей и видов моделирования. Способы моделирования. Системное моделирование Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 31 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2
Глава 2. Технология создания сервисного предприятия		26
2.1. Идентификация сервисного	<p>Содержание учебного материала Идентификация сервисного предприятия. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.</p>	2

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
<p>предприятия. 2.2. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.</p>	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — <u>С. 48</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2
<p>2.3. Клиенты, заказчики, потребители, посетители.</p>	<p>Содержание учебного материала Клиенты, заказчики, потребители, посетители. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).</p>	4
	<p>Практическое занятие Законодательно-нормативная база сервисной деятельности.</p>	4
<p>2.4. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).</p>	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — <u>С. 59</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	3
<p>2.5. Финансово-экономические основы сервисной деятельности.</p>	<p>Содержание учебного материала Финансово-экономические основы сервисной деятельности</p>	4
	<p>Практическое занятие Финансово-экономические основы сервисной деятельности.</p>	4
<p>2.5. Финансово-экономические основы сервисной деятельности.</p>	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — <u>С. 67</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	3
Глава 3. Прогнозирование и стратегическое управление		18
<p>3.1. Функция прогнозирования. 3.2. Методология</p>	<p>Содержание учебного материала 3.1.1. Методы прогнозирования. 3.1.2. SWOT-анализ как необходимый инструмент для формирования прогнозов и определения стратегии развития компании</p>	4

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
стратегического управления. Этапы разработки стратегии.	Практическое занятие SWOT-анализ	5
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 83 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	3
3.3. Технология разработки стратегии сервисного предприятия. 3.4. Бизнес-планирование.	Содержание учебного материала Технология разработки стратегии сервисного предприятия. Бизнес-планирование.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 104 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2
Глава 4. Планирование		10
4.1. Принципы, методы и виды планирования. 4.2. Система планов предприятия сервиса.	Содержание учебного материала Принципы, методы и виды планирования. Система планов предприятия сервиса.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 115 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2
4.3. Планирование проекта.	Содержание учебного материала Планирование проекта.	2

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Подготовка доклада на тему: Планирование проекта.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</p> <p>1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 130 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2
Глава 5. Планирование качества сервиса		14
<p>5.1. Оценка качества в сфере услуг. Стандарты качества предприятия сервиса.</p> <p>5.2. Трудовой потенциал.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>5.1.1. Стандарты качества услуги. 5.1.2. Практика моделирования качества обслуживания</p>	4
	<p>Практическое занятие Стандарты качества услуги.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Подготовка доклада на тему: Оценка качества в сфере услуг. Трудовой потенциал.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</p> <p>1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 139 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2
<p>5.3. Проектная организация труда.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Проектная организация труда.</p>	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</p> <p>1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 164 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2
Всего:		76

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет организации обслуживания в организациях общественного питания.

Рабочее место преподавателя: стол, стул и компьютер; 9 двухместные столы, стулья на 18 посадочных мест, учебная доска, шкаф закрытый двухстворчатый.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основная литература:

1. *Казакевич, Т. А.* Сервисная деятельность: учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442188>.

2. *Казакевич, Т. А.* Сервисная деятельность: учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/servisnaya-deyatelnost-442188

3. *Кулибанова, В. В.* Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — Москва: 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.

3.2.2. Дополнительная литература:

1. *Иванова, Н.С.* Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.

2. *Березовая, Л. Г.* История туризма и гостеприимства: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/istoriya-turizma-i-gostepriimstva-426833

3. *Аванесова, Г.А.* Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2006. 320 с.

4. *Масилова М.Г.* Сервисная деятельность [Электронный ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#hex30 (дата обращения 9.05.2014 г.)

5. *Черников, В.Г.* Человек и его потребности: курс лекций. Рыбинск: РГАТА, 2003. 164 с.

6. Виды сервисной деятельности [Электронный ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidi-servisnoy-deyatelnosti.html (дата обращения 9.05.2014 г.)

7. *Третьякова, Т.Н.* Сервисная деятельность: Учебное пособие для вузов. - М.: Академия, 2008.

8. Культура во взаимоотношении специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности [Электронный ресурс]. URL: http://www.coolreferat.com/Взаимоотношения_специалиста_в_сфере_сервиса_и_клиента_в_процессе_осуществления_сервисной_деятельности (дата обращения 9.05.2014 г.)

9. *Неретина, Т.Г.* Организация сервисной деятельности: учебное пособие. М.: Флинта, 2011. 97 с.

10. Понятие и принципы современного сервиса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com>

11. *Романович, Ж.А., Калачев, С.Л.* Сервисная деятельность: Учебник. - М.: Дашков и К, 2008.

12. Сервисная деятельность и её роль в обслуживании [Электронный ресурс].

URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html

3.2.3. При проведении занятий по дисциплине используются следующие программные продукты:

1. ОС Windows (для академических организаций, лицензия Microsoft Imagine (ранее MSDN AA, DreamSpark);
2. Интернет-браузеры: Google Chrome (свободное ПО), Internet Explorer 8 (свободное ПО);
3. Пакет Microsoft Office 2007 (лицензионное ПО), Open Office (свободное ПО);
4. Справочно-поисковые системы (КонсультантПлюс и/или Гарант);
5. Доступ к электронным изданиям ЭБС ЮРАЙТ (www.biblio-online.ru).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимся докладов, сдачи зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
использовать методы моделирования сервисного предприятия;	Проверка подготовки доклада. Зачет.
работать с клиентами, заказчиками, потребителями, посетителями;	Выполнение и защита практических работ. Зачет.
осуществлять оценку качества в сфере услуг;	Выполнение и защита практических работ. Зачет.
применять в профессиональной деятельности стандарты качества предприятия сервиса.	Выполнение и защита практических работ. Проверка подготовки доклада. Зачет.
Знания:	
методологию организации и планирования предприятия сервиса;	Проверка подготовки доклада. Зачет.
законодательно-нормативную базу сервисной деятельности;	Выполнение и защита практических работ. Зачет.
финансово-экономические основы сервисной деятельности;	Выполнение и защита практических работ. Зачет.
технологии разработки стратегии сервисного предприятия;	Выполнение и защита практических работ. Проверка подготовки доклада. Зачет.