

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  
43.02.11 Гостиничный сервис  
квалификация выпускника – менеджер

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ              | 3  |
| 2 | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 4  |
| 3 | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                     | 9  |
| 4 | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |

# 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 43.02.11 Гостиничный сервис.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин ОП.09.

## 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 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.  |

## 1.4. Количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 53 часа, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 33 часа;

Самостоятельной работы обучающегося – 20 часов.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины в виде учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>                               | <b>Количество часов</b> |
|---|-------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>            | 53                      |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> | 33                      |
| В том числе:  |                         |
| Практические занятия                                    | 16                      |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>      | 20                      |
| <i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>             |                         |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся   | Объем часов |
|--|---|-------------|
| <b>Глава 1. Методология организации сервисной деятельности</b>   |   | <b>6</b>    |
| <b>1.1. Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса.<br/>1.2. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.   | 1           |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.<br>Подготовка доклада на тему: Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.<br><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b><br>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].   | 2           |
| <b>1.3. Метод моделирования.</b>   | <b>Содержание учебного материала</b><br>1.3.1. Предназначение моделирования. 1.3.2. Основные этапы построения модели.<br>1.3.3. Классификация моделей и видов моделирования. 1.3.4. Способы моделирования.<br>1.3.5. Системное моделирование  | 1           |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.<br>Подготовка доклада на тему: Предназначение моделирования. Основные этапы построения модели. Классификация моделей и видов моделирования. Способы моделирования. Системное моделирование<br><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b><br>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]. | 2           |
| <b>Глава 2. Технология создания сервисного предприятия</b>   |   | <b>19</b>   |
| <b>2.1. Идентификация сервисного предприятия.</b>  | <b>Содержание учебного материала</b><br>Идентификация сервисного предприятия. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.   | 1           |

| Наименование разделов  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся   | Объем часов |
|--|---|-------------|
| <b>2.2. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.</b>  | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b></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. — <u>С. 48</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>  | 2           |
| <b>2.3. Клиенты, заказчики, потребители, посетители.</b>   | <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Клиенты, заказчики, потребители, посетители. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).</p>  | 2           |
| <b>2.4. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).</b> | <p><b>Практическое занятие</b> Законодательно-нормативная база сервисной деятельности.</p>  | 4           |
| <b>2.5. Финансово-экономические основы сервисной деятельности.</b>   | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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.</p> <p><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b></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. — <u>С. 59</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p> | 2           |
|  | <b>Глава 3. Прогнозирование и стратегическое управление</b>   | <b>12</b>   |
| <b>3.1. Функция прогнозирования.</b>   | <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>3.1.1. Методы прогнозирования. 3.1.2. SWOT-анализ как необходимый инструмент для формирования прогнозов и определения стратегии развития компании</p>  | 2           |
| <b>3.2. Методология стратегического</b>  | <b>Практическое занятие</b> SWOT-анализ   | 4           |

| Наименование разделов   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  | Объем часов |
|---|--|-------------|
| управления. Этапы разработки стратегии.   | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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.</p> <p><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b></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. — <u>С. 83</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p> | 2           |
| 3.3. Технология разработки стратегии сервисного предприятия.<br>3.4. Бизнес-планирование. | <p><b>Содержание учебного материала</b><br/>Технология разработки стратегии сервисного предприятия. Бизнес-планирование.</p>   | 2           |
|   | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b></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. — <u>С. 104</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>  | 2           |
| <b>Глава 4. Планирование</b>  |  | <b>6</b>    |
| 4.1. Принципы, методы и виды планирования.<br>4.2. Система планов предприятия сервиса.    | <p><b>Содержание учебного материала</b><br/>Принципы, методы и виды планирования. Система планов предприятия сервиса.</p>  | 2           |
|   | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b></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. — <u>С. 115</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>  | 2           |
| 4.3. Планирование проекта.  | <p><b>Содержание учебного материала</b><br/>Планирование проекта.</p>  | 1           |
|   | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p>Подготовка доклада на тему: Планирование проекта.</p> <p><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b></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. — <u>С. 130</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>   | 1           |

| Наименование разделов   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся   | Объем часов |
|---|---|-------------|
| <b>Глава 5. Планирование качества сервиса</b>   |   | <b>10</b>   |
| <b>5.1. Оценка качества в сфере услуг.</b><br><b>Стандарты качества предприятия сервиса.</b><br><b>5.2. Трудовой потенциал.</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>5.1.1. Стандарты качества услуги. 5.1.2. Практика моделирования качества обслуживания   | 2           |
|   | <b>Практическое занятие</b> Стандарты качества услуги.  | 4           |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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.<br>Подготовка доклада на тему: Оценка качества в сфере услуг. Трудовой потенциал.<br><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b><br>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. 139</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. | 2           |
| <b>5.3. Проектная организация труда.</b>  | <b>Содержание учебного материала</b><br>Проектная организация труда.  | 1           |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.<br><b>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</b><br>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. 164</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].  | 1           |
| <b>Всего:</b>   |   | <b>53</b>   |



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет организации продаж гостиничного продукта

Рабочее место преподавателя: стол, стул мягкий, персональный компьютер, кафедра; 15 двухместные ученические столы и стулья на 40 посадочных мест, учебная доска, персональные компьютеры 12шт.

#### 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](http://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](http://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](http://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](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](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](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](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](http://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 экзамена.

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