

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Тверь, 2016

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе разъяснений по формированию программ учебных дисциплин среднего профессионального образования (далее СПО) на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности СПО 43.02.10. «Туризм» входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм».

Разработчик: Вешкина Галина Андреевна, преподаватель

Рекомендована _____

директор ООО ТА ГУЛЛИВЕР



Н. В. Кусшова

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **«Сервисная деятельность»**

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10. «Туризм» входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности 43.02.10. «Туризм»

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина является элементом вариативной части общеобразовательных дисциплин профессионального цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность, управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы сервисной деятельности, правила обслуживания населения, классификацию услуг, нормативно-правовую базу регулирования сервисной деятельности, свойства и показатели качества, факторы, формирующие качество.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

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

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
в том числе:	
1. Работа с учебником, конспектом;	2
2. Работа с учебной литературой и прочими источниками информации;	4
3. Работа с учебником, конспектом, подготовка к тестированию;	3
4. Работа с нормативной документацией;	4
5. Работа с законодательно – правовой, справочной и прочей нормативной документацией.	3
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Введение: Предмет, содержание дисциплины «Сервисная деятельность». Основные термины и понятия по дисциплине.	5/2/-3	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебной литературой и прочими источниками информации.	3	
Тема 1. Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы.	Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности		
	Содержание учебного материала	6/4/4/2	
	Практическое занятие № 1,2 Семинар: 1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развитие сферы услуг. 2. Понятие о способах и формах оказания услуг. 3. Современное состояние и тенденция развития сервисной деятельности	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебной литературой и прочими источниками информации.	2	
	Раздел 2. Организация сервисной деятельности	15/10/4/5	
Тема 2.1 Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса	Содержание учебного материала		
	1. Виды сервиса. Виды услуг и их характеристика. 2. Основные подходы к осуществлению сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебником, конспектом, подготовка к тестированию.	1	
Тема 2.2 Формирование рынка услуг и его особенности.	Содержание учебного материала		
	1. Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура сервисных предприятий. 2. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуг. 3. Иерархия потребностей и услуг. 4. Конкуренция на рынке услуг и ее роль в развитии сферы сервиса.	2	2
	Практические занятия №3 1. Посещение предприятий, организующих обслуживание потребителей услуг. Изучение структуры предприятий.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с законодательно – правовой, справочной и прочей нормативной документацией.	2	
Тема 2.3 Культура сервиса.	Содержание учебного материала		
	Практические занятия №4 Семинар: 1. Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса. 2. Понятие об этической культуре сервиса. 3. Эстетическая культура сервиса.	2	1

	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебной литературой и прочими источниками информации.	1	
Тема 2.4 Правовое регулирование сервисной деятельности.	Содержание учебного материала		2
	1. Нормативные документы по обслуживанию населения. 2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с законодательно – правовой, справочной и прочей нормативной документацией.	1	
Раздел 3. Маркетинг в сфере сервиса			
Тема 3.1 Ассортимент и качество услуг	Содержание учебного материала	6/4/-/2	2
	1. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. 2. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. 3. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. 4. Формирование цены на услугу.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебником, конспектом	2	
Раздел 4. Качество услуг			
Тема 4.1 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала	6/4/2/2	2
	1. Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания и качества услуги. 2. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.	2	
	Практические занятия №5 Семинар: Пути повышения качества и обслуживания населения: 1 Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. 2 Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. 3. Пути повышения качества услуг и обслуживания	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебником, конспектом, подготовка к тестированию. Работа с учебной литературой и прочими источниками информации.	2	
Раздел 5. Сервисные технологии			
Тема 5.1 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Содержание учебного материала	14/10/2/4	2
	1 Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона. 2 Понятие формы обслуживания. прогрессивные формы обслуживания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебником, конспектом.	1	

Тема 5.2 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.	Содержание учебного материала		2
	Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. 1 Влияние на себестоимость и цену услуги продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания. 2 Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебником, конспектом.	1	
Тема 5.3 Сервисная деятельность в туризме.	Содержание учебного материала		2
	1 Виды предприятий осуществляющих сервисную деятельность в туризме. 2 Формы обслуживания туристов этими предприятиями.	2	
	Практические занятия №6 Семинар: 1. Изучение вопроса: Правовое регулирование сервисного обслуживания туристов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Работа с учебной литературой и прочими источниками информации. Работа с законодательно – правовой, справочной и прочей нормативной документацией.		
Тема 5.4 Зарубежный опыт в сфере туризма.	Содержание учебного материала		2
	1 Опыт международного регулирования туристской деятельности. 2 Создание корпоративных объединений по обслуживанию потребителей туристских услуг.	2	
Зачет		2	
		Всего:	54/36/12/18

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Экономики, статистики и анализа финансово – хозяйственной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно – методической документации по дисциплине (учебники, комплекты тестовых заданий для текущего и итогового контроля знаний, материалы для самостоятельной работы студентов).

Технические средства обучения:

мультимедиапроектор, калькулятор, ПК.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. «О защите прав потребителей», ФЗ-2 от 09.01.1996 г. с изменениями и дополнениями (с изменениями, на 3 июля 2016 года»)
2. «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ (изм. и доп. от 26.04.2010 N 66-ФЗ)
3. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997г №1025 (с изм. от 04.10.2012).
4. ГОСТ 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» с изм. от 18.07.2016)
5. Г.А.Аванесова Сервисная деятельность. Аспект-Пресс М., 2012.
6. Блюм М.А., Герасимов Б.И., Молоткова Н.В. Этика деловых отношений: Учебное пособие. — М.: Форум, 2012. — 224 с.
7. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность. М., 2009.
8. Кулибанова В.В. Маркетинг: Сервисная деятельность. Учебное пособие.-С-Пб :Питер, 2009
9. Николаева М.А. Маркетинг товаров и услуг-М: Деловая литература, 2008, стр 140-167

Дополнительные источники:

1. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. — 253 с.
2. Посоцкая Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие- С-Пб: 2000
3. Федцов В.Г. Культура сервиса. Учебно-практическое пособие.-М.: ПРИОР, 2000
4. Чекшин В.И. Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики-М.: ГАСБУ, 1993
5. Ядгаров Я.С. «Экономика и культура сервиса- М.: Экономика, 1990

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания: - основы сервисной деятельности, правила обслуживания населения, классификацию услуг, нормативно-правовую базу регулирования сервисной деятельности, свойства и показатели качества, факторы, формирующие качество.	- Контроль за качеством выполнения самостоятельной работы; - Тестирование: Введение, тема 2.1, 2.2, 2.3, ; - Устный опрос тема 2.1, 5.1.; - Семинар: тема 1., 2.3, 2.4, 5.3,
Умения: -применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность, управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество.	- Контроль за качеством выполнения самостоятельной работы; - Тестирование: тема 2.1 - Устный опрос тема 4.1.; - Семинар: тема 5.3 ; - Практические занятия: тема 2.2