

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:15:36

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А.Шебзухова

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.10 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Форма обучения очная

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело», разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом

Минобрнауки России от 09.12.2016 г. N 1552, примерной основной образовательной программы по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

- 1 Гуменная О.Н., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1.Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. N 1552 (в действующей редакции).

Использование рабочей программы учебной дисциплины в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл и изучается в 6 семестре.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; • выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;
- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов

службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

- выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; • выделять целевой сегмент клиентской базы;

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;

- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

- виды отчетной документации;

- правила поведения в конфликтных ситуациях;

- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- категории гостей и особенности обслуживания;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

- задач, функций и особенности работы службы питания;

- законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и

форм обслуживания;

- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- критерии и показатели качества обслуживания; • методы оценки качества предоставленных услуг;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания;
- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;
- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- направления работы отделов бронирования и продаж;
- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта; • способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; • каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

1.4 Компетенции формируемые в результате освоения дисциплины:

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 77 часов, в том числе:

- в форме практической подготовки – 18 часов;
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 64 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 4 часа;
- промежуточная аттестация - 9 часов.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	77
в т.ч. в форме практической подготовки	18
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лекции	32
лабораторные работы	-
практические занятия	32
Контрольные работы(не предусмотрены)	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
в том числе:	
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы в 6 семестре	9

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП. 10 «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.			
Тема 1.1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности	Содержание учебного материала	2	2
	Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 1.2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития сферы бытовых услуг в России.	Содержание учебного материала	2	2
	Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	

	Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Ответы на вопросы к семинарскому занятию		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 1.3 Вопросы истории развития сервиса в России	Содержание учебного материала	2	2
	Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 1.4 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.	Содержание учебного материала	2	2
	Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы		
	Практические занятия	2	
	Особенности оформления контактной зоны на различных		

	предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)	2	
Тема 1.5 Виды сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. Консалтинговые услуги.	Содержание учебного материала	2	2
	Формы и методы обслуживания потребителей. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Новейшие разработки в сфере гостиничного бизнеса (интеллектуальные, технические, технологические)		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Формы и методы обслуживания потребителей. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.			
Тема 2.1 Взаимоотношения специалиста по сервису и	Содержание учебного материала	2	2
	Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики		

	работников обслуживания. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.		
туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Обслуживание		
	людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.		
	Практические занятия	2	
	Формы и методы обслуживания потребителей. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.2 Теория организации обслуживания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.	Содержание учебного материала	2	2
	ФЗ «О защите прав потребителей». Правила составления претензий и исковых заявлений.		
	Вспомогательные службы. Дополнительные службы.		
	Практические занятия	2	
	ФЗ «О защите прав потребителей». Правила составления претензий и исковых заявлений. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		

	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 2.3	Содержание учебного материала	2	2
Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности и виды туров.	Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы		
	Контрольная работа итоговая за 3 семестр		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4	Содержание учебного материала	2	2
Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических	Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических и поселенческих факторов. Индивидуальный подход к клиенту. Обслуживание представителей разных культур		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	

особенностей обслуживания. Культурные традиции и обычаи народов мира.	Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических и поселенческих факторов. Индивидуальный подход к клиенту. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности			
Тема 3.1 Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Цель процесса конфликта и его последствия. Методы управления.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Методы управления. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 3.2 Категории потребителей и	Содержание учебного материала	2	2

особенности их обслуживания. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение	Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 3.3 Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Модели поведения потребителей	Содержание учебного материала	2	
	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Поведение потребителей в процессе принятия ими решения		2
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Поведение потребителей в процессе принятия ими решения. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		

	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.4 Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействия потребителя и исполнителя. Установление контакта.	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей. Понятие «контактная зона». Оформление контактной зоны предприятий сферы сервиса		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей. Понятие «контактная зона». Оформление контактной зоны предприятий сферы сервиса. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
Раздел 4. Специфика технологий гостиничной деятельности совершенствовании сферы сервиса			
Тема 4.1	Содержание учебного материала	2	2

Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействие потребителя и исполнителя. Установление контакта.	Составные части системы деятельности организации		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Составные части системы деятельности организации. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
Тема 4.2 Управление проектами по развитию. Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.	Содержание учебного материала	2	2
	Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.3 Разработка и создание	Содержание учебного материала	2	2
	Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг. Инструменты для		

новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Новые технологии	разработки новой услуги. Основные понятия и определения: инжиниринг, консалтинг, интерактивные мультимедийные интернет-услуги, информационные технологии, франчайзинг, мерчандайзинг. Области применения новых технологий в сфере услуг.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг. Инструменты для разработки новой услуги. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
Самостоятельная работа		4	
Аудиторные		64	
Промежуточная аттестация в форме экзамена		9	
Всего:		77	

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 учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: Кабинет Сервисной деятельности. Комплект учебной мебели, учебная доска.

Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 284 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> . — Библиогр.: с. 275-277. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный.

3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

Дополнительные источники:

1. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 252 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>.

Интернет источники:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:	Собеседование
уметь:	Наблюдение за выполнением практического задания.
• применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Оценка выполнения практического задания
• применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Экзамен
• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных	

службы приема и размещения; • проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; • выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; • организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; • контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; • контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; • осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; • оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; • контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); • оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; • определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; • разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; • организации и стимулировании	
--	--

деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; • оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; • организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; • контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; • контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; • оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; • осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; • выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; • ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; • выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; • проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; • оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; • определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; • разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; • осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; • выделять целевой сегмент клиентской	
--	--

базы; • собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; • выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; знать: • нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице • законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; • стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; • цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; • порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; • виды отчетной документации; • правила поведения в конфликтных ситуациях; • стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; • критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; • категории гостей и особенности обслуживания; • правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; • задач, функций и особенности работы службы питания; • законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; • особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; • требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной	
--	--

санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; • требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; • критерии и показатели качества обслуживания; • методы оценки качества предоставленных услуг; • критерии и показатели качества обслуживания; • структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; • методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; • нормы обслуживания; • задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; • кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; • цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; • регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; • особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; • принципы взаимодействия с другими службами отеля; • сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); • критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; • порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за	
---	--

соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; • принципы управления материально-производственными запасами; • методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; • правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; • структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; • направления работы отделов бронирования и продаж; • функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; • рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; • виды каналов сбыта гостиничного продукта; • способы управления доходами гостиницы; • особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; • особенности работы с различными категориями гостей; • методы управления продажами с учётом сегментации; • способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; • особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; • каналы и технологии продаж гостиничного продукта; • ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; • принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; • методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; • нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;	
--	--

• перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; • методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; • критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; • виды отчетности по продажам; • способы управления доходами гостиницы; • особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; • особенности работы с различными категориями гостей; • методы управления продажами с учётом сегментации; • способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; • особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; • каналы и технологии продаж гостиничного продукта; • ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; • принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; • методы максимизации доходов гостиницы; • критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; • виды отчетности по продажам; • нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; • перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; • методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.	
---	--