

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2020 16:49:00

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c7ba3f58486412a1c8e896f

**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 (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

**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 (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

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

Дисциплина входит в общепрофессиональный модуль 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 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. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

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.

Профессиональными компетенциями

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 сотрудников 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.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

80 академических часов, из них:

64 академических часов – аудиторные занятия

6 академических часов – самостоятельная работа

12 академических часов – промежуточная аттестация.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	СРС	
6 семестр							
	Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.	6	10	10		2	Собеседование
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности.	6	2	2			
2.	Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития сферы бытовых услуг в России.	6	2	2			
3.	Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России	6	2	2			
4.	Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.	6	2	2		2	
5.	Тема 5. Виды сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. Консалтинговые услуги.	6	2	2			

	Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.	6	8	8		2	Собеседование
6.	Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.	6	2	2		2	
7.	Тема 7. Теория организации обслуживания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.	6	2	2			
8.	Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности и виды туров.	6	2	2			
9.	Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Культурные традиции и обычаи народов мира.	6	2	2			
	Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности	6	8	8		2	Собеседование
10.	Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.	6	2	2		2	
11.	Тема 11. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение.	6	2	2			
12.	Тема 12. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Модели поведения потребителей.	6	2	2			
13.	Тема 13. Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействие потребителя и исполнителя. Установление контакта.	6	2	2			
	Раздел 4. Современное состояние и перспективные инновации в	6	6	6			

	совершенствовании сферы сервиса.						
14.	Тема 14. Внутреннее обслуживание организации.	6	2	2			
15.	Тема 15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала.	6	2	2			
16.	Тема 16. Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.	6	2	2			
	Итого:		32	32	12	6	Экзамен

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
6 семестр			
	Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.		10
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности. Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу.		2
2	Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития сферы бытовых услуг в России. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России.		2
3	Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности		2
4	Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.		2

	Внешний вид работника сервисной организации.		
5	Тема 5. Виды сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. Консалтинговые услуги. Формы и методы обслуживания потребителей. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Новейшие разработки в сфере гостиничного бизнеса (интеллектуальные, технические, технологические).		2
	Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.		8
6	Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.	<i>лекция-дискуссия</i>	2
7	Тема 7. Теория организации обслуживания. Правила бытового обслуживания населения в РФ. ФЗ «О защите прав потребителей». Правила составления претензий и исковых заявлений.		2
8	Тема 8. 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.		2
9	Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Культурные традиции и обычаи народов мира. Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических и поселенческих факторов. Индивидуальный подход к клиенту.		2

	Обслуживание представителей разных культур.		
	Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности		
10	Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Эволюция процесса конфликта и его последствия. Методы управления.		2
11	Тема 11. Категории потребителей и 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.	<i>лекция-дискуссия</i>	2
12	Тема 12. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Модели поведения потребителей. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Поведение потребителей в процессе принятия ими решения.		2
13	Тема 13. Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействие потребителя и исполнителя. Установление контакта. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей. Понятие «контактная зона». Оформление контактной зоны предприятий сферы сервиса.		2
	Раздел 4. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.		6
14	Тема 14. Внутреннее обслуживание организации. Составные части системы деятельности организации.		2
15	Тема 15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.	<i>лекция-дискуссия</i>	2
16	Тема 16. Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки		2

	<p>услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг. Инструменты для разработки новой услуги. Основные понятия и определения: инжиниринг, консалтинг, интерактивные мультимедийные интернет-услуги, информационные технологии, франчайзинг, мерчандайзинг. Области применения новых технологий в сфере услуг.</p>		
	Итого:		32

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
6 семестр			
	Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.		10
1	<p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности. Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
2	<p>Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития сферы бытовых услуг в России. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		2
3	<p>Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России. Этапы развития сферы туризма. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		2
4	<p>Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.</p>		2

	<p>Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.</p> <p>Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.</p> <p>Внешний вид работника сервисной организации.</p> <p>Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		
5	<p>Тема 5. Виды сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. Консалтинговые услуги. Формы и методы обслуживания потребителей.</p> <p>Интерактивные мультимедийные интернет-услуги.</p> <p>Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</p> <p>Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		2
Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.			8
6	<p>Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.</p> <p>Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.</p> <p>Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
7	<p>Тема 7. Теория организации обслуживания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.</p> <p>ФЗ «О защите прав потребителей».</p> <p>Правила составления претензий и исковых заявлений.</p> <p>Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		2
8	<p>Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности и виды туров.</p> <p>Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности.</p> <p>Виды обслуживания в ресторане.</p> <p>Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		2
9	<p>Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.</p> <p>Культурные традиции и обычаи народов мира.</p> <p>Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических и поселенческих</p>		2

	факторов. Индивидуальный подход к клиенту. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
	Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности		8
10	Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Методы управления. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
11	Тема 11. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение. Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
12	Тема 12. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Модели поведения потребителей. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Поведение потребителей в процессе принятия ими решения. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
13	Тема 13. Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействия потребителя и исполнителя. Установление контакта. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей. Понятие «контактная зона». Оформление контактной зоны предприятий сферы сервиса. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
	Раздел 4. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.		6
14	Тема 14. Внутреннее обслуживание организации. Составные части системы деятельности организации. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
15	Тема 15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры. Ответы на вопросы к		2

	семинарскому занятию.		
16	<p>Тема 16. Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.</p> <p>Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг. Инструменты для разработки новой услуги.</p> <p>Ответы на вопросы к семинарскому занятию.</p>		2
	Итого:		32

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
	6 семестр		
	Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.		2
	<p>Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.</p> <p>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы..</p>	Собеседование	2
	Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.		2
	<p>Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.</p> <p>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.</p>	Собеседование	2
	Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности		2
	<p>Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.</p> <p>Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.</p>	Собеседование	2
	Итого:		6

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ((ЭКЗАМЕН))

6 семестр – Экзамен

Вопросы к экзамену

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Задачи сервисной деятельности.
3. Жизненный цикл услуг.
4. Принципы современного сервиса.
5. Услуга как результат деятельности сервисной организации. Особенности услуги.
6. Характеристика биологических потребностей.
7. Характеристика материальных потребностей.
8. Социальные и духовные потребности.
9. Классификация потребностей.
10. История развития сферы сервиса.
11. Зарождение и развитие услуг в древности.
12. Развитие сферы сервиса в период индустриального общества.
13. Классификация предприятий сервиса.
14. Классификация услуг по функциональной направленности.
15. Характеристика индивидуальных и коллективных потребностей.
16. Формы обслуживания потребителей.
17. Методы обслуживания потребителей.
18. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
19. Обслуживание потребителей в стационарных условиях.
20. Обслуживание с выездом на дом.
21. Бесконтактное обслуживание.
22. Предприятия, оказывающие услуги населению.
23. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1
24. Порядок образования сервисной организации.
25. Лицензирование сервисной деятельности.
26. Сертификация сервисной деятельности
27. Эстетические характеристики сферы услуг.
28. Социально-культурные услуги.
29. Защита прав потребителей: механизмы реализации.
30. Социально-культурные характеристики потребителей.
31. Классификация услуг по отраслевому принципу.
32. Этапы развития сферы сервиса в России.
33. Комплексная классификация услуг.
34. Культура сервиса и ее составляющие
35. Показатели качества услуг.
36. Характеристика и классификация видов услуг.
37. Виды конфликтов в сфере сервиса.
38. Основные правила обслуживания потребителей.
39. Виды сервисной деятельности.
40. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.
41. Качество сервисных услуг.

42. Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия.
43. Психология процесса обслуживания
44. Материальные услуги.
45. Репутация и имидж сервисного предприятия.
46. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.
47. Новые технологии в сфере услуг.
48. Инновационные формы обслуживания.
49. Интернет-услуги как инновационная форма сервиса.
50. Организация ресторанного сервиса.
51. Организация гостиничного сервиса.
52. Организация туристического сервиса.
53. Характеристика досуговых услуг.
54. Обеспечение качества сервисной услуги.
55. Стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
56. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
57. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
58. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.
59. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
60. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 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, 2016. - 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>

4.1.2. Дополнительная литература:

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°, 2017. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02723-9. – Текст : электронный.

4.1.3. Методическая литература:

- Методические указания для практических занятий
- Методические указания для самостоятельной работы

4.1.4. Интернет-ресурсы

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».

4.2 Программное обеспечение

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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 организации предоставления гостиничных услуг**, комплект учебной мебели на 26 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, переносной проектор, переносной экран настенный.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: комплект учебной мебели на 11 посадочных мест. компьютеры в сборе 11 шт.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; 		<p>ОК 01, ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1. - 2.3. ПК 3.1.- 3.3. ПК 4.1.- 4.3.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • 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 		
---	--	--

<p>гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 		
--	--	--

<p>оборудование службы приема и размещения;</p> <ul style="list-style-type: none">• 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		
--	--	--

<p>гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none">• 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;		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • 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 		
---	--	--

<p>гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей;</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.		
--	--	--