|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.В.02.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**  **направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  **Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**  Санкт-Петербург  2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель** дисциплины: подготовить выпускника, обладающего знаниями, умениями и навыками об организации технологических процессов в индустрии сервиса, о сущности, способах осуществления и специфики гостиничной деятельности и общественного питания, выборе ресурсов для качественного оказания гостиничных услуг и услуг в сфере общественного питания.

**Задачи** дисциплины:

* формирование у обучающихся навыков познавательной деятельности в индустрии сервиса и гостеприимства, отечественного и зарубежного опыта в данных сферах;
* выработка у обучающихся представлений о сущности и содержании сервиса в предпринимательской деятельности;
* знакомство с ролью современных инновационных технологий в формировании гостиничных услуг и в сфере общественного питания;
* изучение стандартов сервисного обслуживания в индустрии питания и гостеприимства;
* изучение истории становления и развития сервиса в гостиничной деятельности.

**Место дисциплины**: Данная дисциплина реализуется в рамках базовой части программы бакалавриата, является обязательной для освоения обучающимися.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **104** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 70/- | 12/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **49** | |
| Вид промежуточной аттестации (зачёт ) | 0,25 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **27** | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | **180/**5 | |

Заочная форма 2 курс

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **14** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | 10/- | 4/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **54** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачёт) | 4 | - |
| контактная работа | 0,25 | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **-** | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | 72/2 | |

Заочная форма 3 курс

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **16** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | 10/- | 4/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **83** | |
| Вид промежуточной аттестации (зачёт) | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **9** | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 6,65 | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | 108/3 | |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности |
| 2 | Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности в гостиницах и на предприятиях общественного питания |
| 3 | Виды сервисной деятельности |
| 4 | Взаимоотношения персонала гостиницы и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности |
| 5 | Теория организации обслуживания в индустрии гостеприимства |
| 6 | Разновидность услуг и их характеристика |
| 7 | Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания |
| 8 | Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование блока (раздела) дисциплины | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| Наименование видов занятий | Форма проведения занятия |  |
| 1. | Тема 2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности в гостиницах и на предприятиях общественного питания | лекция | дискуссия |  |
| Практическая работа | тренинг |  |
| 2 | Тема 3. Виды сервисной деятельности | лекция | эвристическая беседа | Выполнение лабораторного задания |
| практическая работа | Кейс-метод | Выполнение лабораторного задания |
| 3 | Тема 4. Взаимоотношения персонала гостиницы и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности | лекция | эвристическая беседа | Выполнение лабораторного задания |
| практическая работа | решение ситуационных задач, работа в группах | Выполнение лабораторного задания |
| 4 | Тема 5. Теория организации обслуживания в индустрии гостеприимства | лекция | эвристическая беседа |  |
| практическая работа | мастер-класс |  |
| 5 | Тема 7. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания | лекция | эвристическая беседа |  |
| практическая работа | приглашение специалиста |  |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям :**

Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

1. Развитие сервисной деятельности в России.

2. Поведение человека как потребителя.

3. Классификация видов сервисной деятельности.

Тема 2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности в гостиницах и на предприятиях общественного питания

1. Сущность и характер сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг.
3. Прогрессивные формы обслуживания в гостиницах и предприятиях питания.
4. Культура сервиса в индустрии гостеприимства.
5. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
6. Жалобы и конфликты при обслуживании.

Тема 3. Виды сервисной деятельности

1. Определение сервисной услуги.
2. Состав и структура сферы услуг.
3. Отличие услуги от товара.
4. Специфика сервисных услуг.
5. Сегментация рынка потребительских услуг.
6. Классификация услуг по функциональной направленности.
7. Классификация услуг по отраслевому принципу.
8. Комплексная классификация услуг.
9. Классификация услуг по Стентону и Джадду, Чейзу, Шостаку, Хиллу.

Тема 4. Взаимоотношения персонала гостиницы и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

1. Должностная инструкция.
2. Нормы производительности в индустрии питания и гостеприимства.
3. Комплектование, отбор и подбор кадров в сфере гостеприимства.
4. Профессиональное обучение и карьера.
5. Система стимулирования труда в гостиничной индустрии.

Тема 5. Теория организации обслуживания в индустрии гостеприимства

1. Инновационный менеджмент в гостеприимстве.
2. Франчайзинг как форма организации гостиничного и ресторанного.

Тема 7.Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

1. Типологизация потребителей товаров и услуг.
2. Этические и психологические доминанты сервисной деятельности гостиничной индустрии.
3. Типологизация потребителей услуг (клиентов).
4. Этикопсихологические особенности взаимоотношений персонала отеля и клиента.
5. Профессиональный кодекс специалиста индустрии гостеприимства.

Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности

1. Взаимоотношения персонала отеля и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
2. Права человека: сущность и значение.
3. Этикет и его роль в развитии индустрии гостеприимства.
4. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
5. Личностное участие в развитии сервисной деятельности.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности в гостиницах и на предприятиях общественного питания | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Виды сервисной деятельности | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Взаимоотношения персонала гостиницы и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Теория организации обслуживания в индустрии гостеприимства | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. Разновидность услуг и их характеристика | Устный опрос. |
| 7 | Тема 7. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания | Устный опрос. |
| 8 | Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности | Устный опрос. Тестовое задание. |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Примеры тестовых заданий.***

1. **Выберите правильный вариант ответа.**

Система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств – это:

А. Классификация услуг

Б. Сфера услуг

В. Вариативный список услуг

Г. Производственный сектор

2. **Выберите правильный вариант ответа.**

Услуги, потребителями которых являются физические лица, целью получения которых является удовлетворение личных потребностей, а источник оплаты – личные средства этих лиц, называют:

А. Деловыми услугами

Б. Институциональными услугами

В. Потребительскими услугами

Г. Нелегитимными услугами

**3.Выберите правильный вариант ответа.**

К некоммерческим услугам относят:

А. Услуги предприятий туризма и отдыха

Б. Услуги организаций общественного питания

В. Услуги благотворительных фондов

Г. Услуги фотосалонов

.4. **Выберите правильный вариант ответа.**

 Контактная зона – это:

А. Любое место, где производится услуга

Б. Место хранения услуги

В. Выбранный способ взаимодействия с клиентом

Г. Общая сфера, окружающая заказчиков (клиентов) в период нахождения их на предприятии сервиса

.5. **Выберите правильный вариант ответа.**

 Легитимные услуги – это:

А. Нелегальные услуги

Б, Услуги, одобряемые государством и обществом

В. Услуги, имеющие криминальный оттенок

Г. Услуги, приносящие денежные средства

6. **Выберите правильный вариант ответа.**

Идеальная услуга – это:

А. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности

Б. все виды производственных услуг

В. сопровождение товарно-материальные ценности, облегчая их обращение

Г. благотворительная услуга

7. **Выберите правильный вариант ответа.**

Культура сервиса – это:

А. высокий квалификационный уровень сотрудников сферы сервиса

Б. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса

В. особенности принятых на данном предприятии сервиса форм обслуживания

Г. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения

**8. Выберите правильный вариант ответа.**

Под профессионально-служебной этикой понимают:

А. честность и порядочность по отношению к окружающим

Б. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм

В. желание помочь с выбором клиенту

Г. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент

**9. Выберите правильный вариант ответа.**

«Сервис» в переводе с английского – это:

А. контора

Б. производство

В. сбыт

Г. служба

1. **Выберите правильный вариант ответа.**

Сервис – это:

А. Обслуживание бытовых нужд населения. Культура торговли

Б. Процесс разработки услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиентов

В. Период, с момента выхода услуги на рынок до момента ее ухода с рынка

Г. Любое благо

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | | | |
| печатные издания | | в ЭБС, адрес в сети Интернет | |
| 1. | Сервисная деятельность | Романович Ж.А., Калачев С.Л. | Дашков и К | 2015 |  | | <http://biblioclub.ru/> | |
| 2. | Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие | [Назаркина В. А.](http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=155463) , [Стребкова Л. Н.](http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=156361) | Новосибирск: [НГТУ](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=4951) | 2015 |  | | <http://biblioclub.ru/> | |
| 1. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие |  | Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017 | 2017 |  | <http://biblioclub.ru/> | |

**8.РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации: URL:<http://rha.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

Windows 10 x64

MicrosoftOffice 2016

LibreOffice

Firefox

GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).