

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное
автономное образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Дисциплина ОП.10 Сервисная деятельность

Специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Красноярск 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Программу составил: преподаватель ОСПО Н.С. Зайцева 
инициалы, фамилия, подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании Совета ОСПО

«__» __ 2017 г. протокол № __

Заведующий ОСПО: Н.С. Зайцева 
фамилия, инициалы, подпись

Дополнения и изменения в учебной программе на 201 __/201__ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения: _____

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании Совета ОСПО

«__» _____ 201__ г. протокол № _____

Заведующий ОСПО _____
фамилия, инициалы, подпись

Внесенные изменения утверждаю:
Директор Торгово-экономического института:

Ю.Л. Александров _____
фамилия, инициалы, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Программа учебного курса «Сервисная деятельность» подготовлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. Программа предназначена для студентов очной формы обучения специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Сервисная деятельность в структуре общих профессиональных дисциплин нацелена на формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, системного подхода к решению проблем сервиса.

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» необходимо постоянно обращать внимание студентов на ее характер, показывать, где и когда изучаемые теоретические положения могут быть использованы в будущей практической деятельности.

Цель курса «Сервисная деятельность» – создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи курса – сформировать представление о сервисной деятельности, определить место сервиса в жизнедеятельности человека.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и

иных нормативных документов.

ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.

ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.

В результате изучения дисциплины студент должен:

иметь представление: о месте сервиса в жизнедеятельности человека, состоянии и перспективах развития рынка услуг;

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

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

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к вариативной части цикла общих профессиональных дисциплин (ОПД. 10) и направлена на получение знаний в области оказания различных видов услуг, в том числе услуг общественного питания.

Дисциплина «Сервисная деятельность» базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении дисциплин «Основы философии», «Основы экономики» и др.

Дисциплина «Сервисная деятельность» имеет междисциплинарные связи с такими последующими междисциплинарными курсами учебного плана специальности, как МДК.03.01 «Маркетинг в организациях общественного питания», МДК.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания», МДК.04.02 «Контроль качества продукции и услуг общественного питания».

В процессе изучения дисциплины рассматриваются такие общие положения как: сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; социальные предпосылки и основные этапы развития сервисной деятельности; понятие «качество услуг и обслуживания», составляющие качества услуг и обслуживания; виды сервисной деятельности; предприятия, ока-

зывающие услуги населению; формы организации обслуживания потребителей услуг; правила обслуживания населения и права потребителей; понятие сервисных технологий; новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

При изложении дисциплины по соответствующим разделам и темам следует использовать законодательные и нормативные акты Российской Федерации, а также инструктивные и руководящие материалы соответствующих руководящих органов.

Для развития творческой активности студентов рекомендуется выполнение ими самостоятельных творческих работ по проблемам сервисной деятельности.

В содержании учебной дисциплины по каждой теме приведены требования к формируемым представлениям и знаниям.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Дисциплина реализуется на русском языке.

2 Объем дисциплины (модуля)

Виды работ	Форма обучения	
	Очная	
	Семестр	
	II	
А	1	2
Лекции	32	
Практические занятия (ПЗ)	-	
Семинарские занятия (СЗ)	-	
Лабораторные занятия (ЛЗ)	-	
Самостоятельная работа	16	
Контрольная работа	+	
Реферат	-	
Курсовая работа	+	
Зачет дифференцированный	-	
Экзамен	-	
Всего часов:	48	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час),	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы теории услуг	2	-	-	-	
2	Социально-экономическое значение сервисной деятельности	4	-	-	2	
3	Основные этапы сервисной деятельности	4	-	-	2	
4	Классификация услуг	4	-	-	2	
5	Нормативно-правовая база сервисной деятельности	4	-	-	4	
6	Ассортимент и качество услуг	8	-	-	2	
7	Факторы, формирующие качество услуги и обслуживания	6	-	-	4	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	<i>Предмет, цели и задачи учебной дисциплины</i>	<i>Предмет, цели и задачи учебной дисциплины</i> Предмет, цели, задачи учебной дисциплины, ее межпредметные связи. Сервисная (обслуживающая) деятельность: понятие, назначение. Основные понятия: потребности, услуга, исполнитель, заказчик (потребитель), обслуживание (сервис).	2	
2	<i>Социально – экономическое значение сервисной деятельности</i>	<i>Предпосылки возникновения, особенности формирования и основные этапы развития сервисной деятельности</i> Сфера применения сервисной деятельности. Социально-экономическое значение сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения, особенности формирования и основные этапы развития сервисной деятельности в России. Причины расширения сферы обслуживания. Услуги как результат сервисной деятельности.	2	
		<i>Характерные признаки услуг</i> Характерные признаки услуги: отсутствие количественных характеристик, несохраняемость, нестабильность качества опосредованность измерения качества, неотделимость услуги исполнителя от потребителя, взаимозаменяемость услуг товарами. Отличия услуг от материальных товаров. Объекты и субъекты сервисной деятельности (потребители, исполнители), их краткая характеристика.	2	
3	<i>Основные этапы сервисной деятельности</i>	<i>Основные этапы сервисной деятельности</i> Разработка нормативной документации, создание и/или подготовка материальной базы для производственной и/или обслуживающей деятельности, прием заказов от потребителей, производственная и/или обслуживающая деятельность по оказанию услуги (исполнению заказа), взаимодействие персонала исполнителя с заказчиком при предоставлении услуги, завершающий этап по устранению последствий оказания услуги (уборка помещений, остановка оборудования и т.п.).	2	

¹ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

		<p><i>Внутренняя деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты.</i></p> <p>Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности: понятие, назначение, средства – товары (продукция) и услуги, необходимые для внутренней деятельности. Услуги, потребляемые предприятиями общественного питания (коммунальные, транспортные, охранные, сертификационные, экспертные, развлекательные, юридические, связи и др.).</p>	2	
4	Классификация услуг	<p>Классификация услуг по назначению, по характеру, по степени значимости для потребителя, по конечным результатам основной, по удовлетворяемым потребностям. Материальные и социально-культурные услуги: понятие, назначение.</p>	2	
		<p><i>Отраслевая структура сферы услуг.</i></p> <p>Совместимость услуг общественного питания с другими сферами услуг (розничной торговлей, гостиничными, туристическими, оздоровительными, медицинскими, образовательными и др. услугами).</p>	2	
5	Нормативно-правовая база сервисной деятельности	<p><i>Назначение и структура нормативно-правовой базы сервисной деятельности</i></p> <p>Федеральные законы (ФЗ), регламентирующие деятельность исполнителей услуг. ФЗ «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Правила оказания услуг: бытовых, общественного питания, туристических, гостиничных и других, утвержденные Постановлениями Правительства России. Права и обязанности потребителей (заказчиков) и исполнителей услуг.</p> <p>Государственные стандарты: ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения». Стандарты, регулирующие оказание услуг в определенной сфере (общественном питании, гостеприимства, туризма и т.п.).</p> <p>Санитарно-эпидемиологические правила и нормы, регламентирующие процесс оказания услуг.</p>	4	
6	Ассортимент и качество услуг	<p><i>Ассортимент услуг общественного питания.</i></p> <p>Основные и дополнительные услуги. Влияние ассортимента услуг на вид, тип и класс предприятия общественного питания.</p> <p>Основные и дополнительные услуги предприятий питания: общие и специфические требования.</p>	4	

		<p><i>Качество услуг.</i> Понятие, требования к качеству, номенклатура потребительских свойств услуг, краткая характеристика отдельных групп свойств (назначения, эргономических, эстетических, безопасности, экологических) и показателей, их характеризующих. Нормативные документы, регламентирующие качество услуг: национальные стандарты и стандарты организации. Стандарты качества обслуживания: назначение, виды.</p>	4	
7	Факторы, формирующие качество услуги и обслуживания	<p>Факторы, формирующие качество услуг и обслуживания. Общие факторы: качество продукции, процессов, труда персонала, запросы потребителей, комплектация набора основных и дополнительных услуг, их краткая характеристика. Управление формирующими факторами: методы и формы. Методы управления формирующими факторами: технологические, экономические, организационные.</p>	4	
		<p>Повышение качества услуг. Пути повышения качества услуг и обслуживания потребителей. Внедрение новых сервисных технологий.</p>	2	
ИТОГО			32	

3.3 Практические занятия

Учебным планом не предусмотрено.

3.4 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрено.

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с учебным планом, формой итогового контроля является дифференцированный зачет.

Целью зачета является проверка усвоения студентами теоретического материала по темам курса, готовности применить эти знания и умения в соответствии с избранной ими профессиональной деятельностью.

Зачет по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится:

- в устной форме – в виде беседы преподавателя со студентом по подготовленным вопросам согласно заданию;

Критерии оценивания:

«*Отлично*» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

«*Хорошо*» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен литературным грамотным языком; однако были допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов, дат и др.

«*Удовлетворительно*» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе не присутствуют доказательные выводы; сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

«*Неудовлетворительно*» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, персоналиях); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана, речь неграмотная.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>
2. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

Дополнительная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
2. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=178093>

Нормативные документы

1. "О защите прав потребителей", ФЗ-2 от 09.01.96 с изменениями и дополнениями.
2. "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при программе государственного контроля (надзора)", ФЗ-134 от 08.08.2001
4. «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения», ФЗ-52 от 30.03.1999
5. «О техническом регулировании », ФЗ-184 от 27.12.2002
6. Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.97
7. № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001.
8. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)
9. ГОСТ 50648-94 "Услуги населению. Термины и определения".

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебный процесс по курсу «Сервисная деятельность» проходит по классической для средних учебных заведений схеме: лекции, самостоятельная работа студентов, промежуточные формы контроля, зачет.

Первостепенное значение в учебном процессе для любой формы обучения играют *лекции*. Данная форма представляет собой передачу информации от преподавателя студентам. Лекции имеют важнейшее значение для формирования целостной системы знаний студента и успешной сдачи зачета.

Лекционная форма работы позволяет формировать системные знания студентов. В лекциях внимание уделяется особо сложным и наименее освещенным в учебной литературе проблемам курса, с которыми самостоятельно справиться студенту, зачастую, крайне сложно. В течение лекции студенту рекомендуется вести конспективные записи, которые заключаются в кратком изложении ключевых проблем освещаемой темы.

Подготовка к практическим занятиям предполагает высокий уровень *самостоятельной работы* студентов.

Кроме того, студент имеет право на индивидуальные консультации преподавателя в течение семестра.

Самостоятельная работа по дисциплине «Сервисная деятельность» предусматривает развитие трудолюбия, добросовестности, настойчивости, усидчивости, самостоятельности, творческого мышления и неординарного подхода студентов к решению учебных задач, что составляет основу будущего профессионального роста.

Содержание самостоятельной работы студента по курсу заключается:

- ✓ в проработке рекомендуемой и лично выбранной литературы в процессе подготовки к учебным занятиям, дополнении информации, полученной на лекциях и практических занятиях;
- ✓ в подготовке рефератов, докладов, освещающих вопросы курса;
- ✓ в подборе и обработке необходимой литературы, содержащей информацию для выполнения письменного опроса (тестирования).

Самостоятельная работа является важной итоговой формой работы, позволяющей оценить способности студента.

В соответствии с учебным планом, формой контроля по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов является зачет.

Цель зачета — проверка уровня усвоения студентами учебного материала, предусмотренного программой, и способности адаптировать полученные знания к профессиональной деятельности в современных условиях.

В ходе изучения дисциплины по отдельным темам могут также применяться такие формы текущего контроля как написание студентами контрольных (самостоятельных) работ; сочинений по проблемным вопросам дисциплины; подготовка докладов (рефератов) по наиболее интересным вопросам курса.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
- Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
- Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>
- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>
- База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образова-

ния. – Москва, [2006]. – Режим доступа:
<http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp>

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

ОСПО располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом специальности и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет организации и технологии обслуживания № 834 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Оборудование: 1. персональный компьютер с монитором-1шт; 2. проектор -1шт; 3. экран-1шт; 4. образцы столовой посуды, приборов, белья; Мебель: 1. посадочные места по количеству обучающихся; 2. рабочее место преподавателя; 3. учебная доска; 4. шкафы-5шт.

Перечень вопросов для зачета по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Дать определение следующим понятиям: потребности, услуга, исполнитель, заказчик, обслуживание.
2. Место сервиса в жизнеобеспечении человека.
3. Состояние и перспективы российского и мирового рынка услуг.
4. Принципы сервисной деятельности.
5. Сфера применения сервисной деятельности.
6. Причины расширения сферы обслуживания
7. Назовите характерные признаки услуг, дайте их характеристику.
8. Чем отличаются услуги от материальных товаров?
9. Перечислите основные этапы сервисной деятельности.
10. Какими услугами пользуются предприятия общественного питания?
11. По каким признакам классифицируются услуги?
12. Место услуг общественного питания в сфере услуг.
13. Классификация услуг общественного питания.
14. Какие документы регламентируют деятельность исполнителей услуг?
15. Ассортимент услуг общественного питания.
16. Как влияет ассортимент услуг на вид. Тип. Класс предприятия?
17. Какие услуги общественного питания относятся к основным?
18. Какие услуги общественного питания относятся к дополнительным?
19. Что такое качество услуг?
20. Какие требования предъявляются к качеству услуг?
21. Назовите показатели, характеризующие свойства услуг.
22. Назовите документы, регламентирующие качество услуг.
23. Что относится к факторам, формирующим качество услуг?
24. Назовите методы управления формирующими факторами.
25. Назовите пути повышения качества обслуживания потребителей.