|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Сотрудник\Documents\менеджмент качества\логотип55.jpg | Министерство общего и профессионального образования Ростовской области |
| Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледжпромышленных технологий и управления» |
| Стандарт организации |
| **СМК СТО НКПТиУ**  **РП \_\_ -\_\_ 18** | Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины ОП 11. «Сервисная деятельность»  п |

Рег.№ \_\_ Экз.№ \_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | «УТВЕРЖДАЮ»  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_ С.И.Токин  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_2018 г. |

**АДАПТИРОВАННАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.11 Сервисная деятельность**

Специальность СПО 43.02.14 Гостиничное дело

|  |  |
| --- | --- |
| ОП 11.Сервисная деятельность | Версия № 1 |
| РП | Введено с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2018г. |
|  | Рекомендована к применению в учебном процессе методическим советом НКПТиУ |

2018 г.

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Сотрудник\Documents\менеджмент качества\логотип55.jpg | Министерство общего и профессионального образования Ростовской области |
| Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледжпромышленных технологий и управления» |
| Стандарт организации |
| **СМК СТО НКПТиУ**  **РП \_\_ -\_\_ 18** | Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины ОП 11. «Сервисная деятельность»  п |

|  |  |
| --- | --- |
| Одобрено на заседании цикловой комиссии  ПРОТОКОЛ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  От «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.  Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016г. №1552), с учетом Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № 06-443).

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

Разработчики:

Чеботарева Т.А. методист государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

Войнова Л.С. - методист государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

Рецензенты:

Карпова Т.Г. методист государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **3** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **5** |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ** | **9** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **10** |
| **5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ** | **12** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

* 1. ***Область применения рабочей программы:***

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Сервисная деятельность является частью основной образовательной программы в соответствие с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины разработана с учетом особенностей организации образовательного процесса и психолого-педагогического сопровождения обучающихся инклюзивных групп, включающих инвалидов   
и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лиц с ОВЗ).

***1.2.Место дисциплины в структуре образовательной программы:***

Учебная дисциплина: ОП.11 Сервисная деятельность относится к общепрофессиональному циклу.

***1.3. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:***

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь**:**

-соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;

- использовать различные средства делового общения;

- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

- виды сервисной деятельности;

- сущность услуги как специфического продукта;

- законодательные акты в сфере бытового обслуживания, особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

- способы и формы оказания услуг;

- нормы и правила профессионального поведения и этикета;

- критерии и составляющие качества услуг;

В результате изучения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| 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 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |
| Перечень профессиональных компетенций элементы которых формируются в рамках дисциплины | |

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ВД 3 | Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | 40 |
| **Самостоятельная работа** | 8 |
| **Объем образовательной программы** | 48 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 18 |
| практические занятия | 22 |
| курсовая работа (проект) | - |
| контрольная работа | - |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта** | |

***2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Уровень освоения** | **Объем часов** | **Примечание  (для обучающихся  с ОВЗ и инвалидов)** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **Раздел 1.Возникновение и развитие сервисной деятельности** | | |  |  | ОК 01, ОК.03, ОК 04, |
| Тема 1.1.  Понятие и особенности сервисной деятельности | **Содержание учебного материала** |  | **6** |  |
| Основные виды деятельности. Сервисная деятельность как вид деятельности, ее цель. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. | 1,2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 1** Понятие и особенности сервисной деятельности. | | 2 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | |  |  |
| **Самостоятельная работа № 1.** Подготовить реферат на тему «Состояние сферы услуг в дореволюционной России» | | 2 |  |
| Тема 1.2.  Основные этапы развития сервисной деятельности в России | **Содержание учебного материала** |  | **6** |  | ОК 02, ОК 06, ОК 09 |
| Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России. Состояния сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России. Основные этапы становления и развития сферы сервиса в России и зарубежом. | 1,2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | | **2** |  |
| **Практическое занятие № 2.** Анализ состояния сферы сервиса в городе. | | 2 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | | **2** |  |
| **Самостоятельная работа №2.**  Подготовка реферата на тему «Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности в России» | | 2 |  |
| **Раздел 2.Организация сервисной деятельности** | | |  |  | ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09 |
| Тема 2.1.  Виды сервисной деятельности.  Формирование рынка услуг и его особенности | **Содержание учебного материала** | | **4** |  |
| Виды услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса. Факторы, влияющие на формирование услуги. Структура и особенности рынка услуг. Роль конкуренции в развитии рынка услуг | 2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 3.** Опишите виды сервисных услуг, представляемых в нашем городе. | | 2 |  |
| Тема 2.2.  Предприятия сферы сервиса, их специфика | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01, ОК 04, ОК 02  ОК 09 |
| Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность. Структура сервисных предприятий | 1,2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 4.** Анализ состояния предприятий, осуществляющих сервисную деятельность | | 2 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | |  |  |
| **Самостоятельная работа № 5.** Подготовить реферат на тему Комплексная классификация услуг. | | 2 |  |
| Тема 2.3.  Организация обслуживания потребителей рынка услуг | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 05 ОК 09, |
| Формы организации обслуживания населения. Способы решения задачи оптимизации территориального размещения и размеров сервисного предприятия | 2 |  | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 5.**Влияние географических особенностей положения предприятия, на внедрение новых услуг и форм обслуживания. | | 2 |  |
| Тема 2.4.  Понятие контактной зоны сервисных предприятий | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ОК 09, ОК 11 |
| Понятие «Контактная зона» Составляющие культуры сервиса | 2 | 2 |  |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 6.** Разработка эскиза рекламы предприятия сервиса | | 2 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | |  |  |
| **Самостоятельная работа № 4.** Подготовить и защитить реферат на тему: «Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности» | | 2 |  |
| Тема 2.5.  Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ОК 09, ОК 10 |
| Основные положения Закона «О защите прав потребителей и правил бытового обслуживания населения в РФ». Права и обязанности потребителей и производителей услуг | 1,2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 7.** Аналитический отчет на основе нормативных документов на тему «Правила бытового обслуживания населения в РФ» | 3 | 2 |  |
| **Практическое занятие № 8.** Разрешите ситуацию по теме: Закон «О защите прав потребителей и правила бытового обслуживания населения» | 3 | 2 |  |
| **Раздел 3. Услуга как специфический продукт** | | |  |  | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ОК 09,  ОК 11  ПК 1.1, ПК 3.1. |
| Тема 3.1.  Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации | **Содержание учебного материала** | | **4** |  |
| Роль изучения потребностей человека в формировании услуг. Структура маркетинговой среды предприятии. Принципы планирования маркетинга в сфере услуг | 2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 9.** Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование | | 2 |  |
| Тема 3.2.  Показатели качества услуг и пути повышения качества услуг и обслуживания населения | **Содержание учебного материала** | | **6** |  |
| Понятие качества и уровня обслуживания. Понятия стандарта обслуживания. Способы контроля удовлетворенности потребителя Виды прогрессивных форм обслуживания Влияние на себестоимость услуги внедрение новых форм обслуживания | **2** | 2 |  |
| **Тематика практических занятий работ** | |  |  |
| **Практическое занятие № 10.** Разработайте правила профессионального поведения специалиста сферы услуг | | 2 |  |
|  | **Практические занятия № 11.** Опишите новые виды услуг в Ростовской области | | 2 |  |
| **всего** |  | | **48** |  |  |

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)

1. ─продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

**3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

***3.1. Материально-техническое обеспечение***

Реализация программы дисциплины ОП.11 Сервисная деятельность требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

стол письменный, стул, стол преподавателя, стул преподавателя, моноблок, доска интерактивная, проектор, шкаф для документов.

Оборудование кабинета для инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

* Оборудование для видеоконференцсвязи (сервер, видеокамера, аккустич.системы)
* Мобильный компьютерный класс из нотбуков HP
* Вебкамера
* Документ-камера
* Интерактивный комплекс (интерактивная доска IQ Board PS S100, короткофокусный проектор Benq MX806ST, ноутбук Aser ASPIRE E5-521G-88VM
* Компьютер (моноблок) AIO A22 21.5" Intel Pentium CPU G3220 с предустановленной операционной системой, пакетом офисных приложений в комплекте
* Интерактивная трибуна
* Информационный терминал со встроенной информационной индукционной петлей с сенсорным экраном
* Стол с микролифтом для лиц с нарушением ОДА

Оборудование кабинета для инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушениями зрения:

* Дисплей Брайля
* Машина сканирующая и читающая текст
* Программа экранного доступа с речью и поддержкой Брайля
* Электронный ручной увеличитель
* Портативный видеоувеличитель
* Оборудование для видеоконференцсвязи (сервер, видеокамера, аккустич.системы - 4 шт.)
* Мобильный компьютерный класс из 12 нотбуков HP
* Вебкамера
* Документ-камера

Оборудование кабинета для инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушениями слуха:

* Автоматизированное рабочее место ученика с нарушением слуха
* Стационарная информационная индукционная система для слабослышащих

***3.2. Информационное обеспечение обучения***

***Основные источники***

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие/Н. А. Зайцева. – Москва: Форум, 2013. – 368 с.
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность[Текст]: учебное пособие/ Л. Л. Руденко. – Москва.:ДашковиК, 2013. – 208 с.

***Дополнительные источники:***

1. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг[Текст]: учебник/ М. А. Ёхина. - Москва: Академия, 2014. - 236 с.
2. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей[Текст]: учебник/ М. А. Ёхина. - Москва.: Академия, 2014. - 302 с.
3. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах [Текст]: учебник/ А. В. Сорокина. – Москва.: Инфра, 2014.

**Интернет- ресурсы**:

1. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] ─ Режим доступа: <http://http://www.academia-moscow.ru>. – (дата обращения 30.01.2017)
2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс] ─ Режим доступа: [http://http://www.academia-moscow.ru](http://http:/www.academia-moscow.ru)– (дата обращения 30.01.2017)
3. Управление персоналом в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]─ Режим доступа:<http://http://www.academia-moscow.ru/>– (дата обращения 30.01.2017)
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения практических занятий, лабораторных занятий, выполнения заданий самостоятельной работы и по результатам промежуточной аттестации.

| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Формы и методы оценки** |
| --- | --- | --- |
| **Знает:** | | |
| - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;  - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;  - виды сервисной деятельности;  - сущность услуги как специфического продукта;  - законодательные акты в сфере бытового обслуживания,  - способы и формы оказания услуг;  - нормы и правила профессионального поведения и этикета;  - критерии и составляющие качества услуг; | -называет социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;  - называет потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;  -дает определение видам сервисной деятельности;  - описывает сущность услуги как специфического продукта;  -использует законодательные акты в сфере бытового обслуживания,  -описывает способы и формы оказания услуг;  - знает и использует нормы и правила профессионального поведения и этикета; знает особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания  -знает критерии и составляющие качества услуг; | Оценка тестовых заданий;  Оценка устных и письменных ответов;  Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, обсуждениях, решении ситуационных задач). |
| Умеет: | | |
| соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов | использует актуальную нормативно-правовую документацию;  владеет программным материалом. | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, обсуждениях, решении ситуационных задач).  Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ |
| определять критерии качества оказываемых услуг | применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций, связанных с составлением план-меню технологическими и технико - технологическими картами. |
| использовать различные средства делового общения | находит и использует необходимую информацию |
| управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности | применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций |

1. **ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ**

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Сервисная деятельность может быть использована при реализации образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.