Министерство образования Саратовской области

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

«сАРАТОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ КУЛИНАРНОГО ИСКУССТВА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сервисная деятельность**

**для подготовки специалистов среднего звена**

**естественнонаучного профиля**

**на базе основного общего образования**

2015г.

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 19.02.10 «Технология продукции общественного питания»(базовая подготовка)

Организация-составитель: ГАПОУ СО «Саратовский колледж кулинарного искусства»

Составители:

Кетько Н.Е., преподаватель высшей квалификационной категории, почетный работник НПО, заместитель директора по учебно-методической работе

Напалкова Е.В, преподаватель

Рекомендована ЦМК

Протокол № 1 от \_\_\_ авг. 201\_\_г

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| **условия реализации учебной дисциплины** | 8 |
| **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 11 |

1. **паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сервисная деятельность**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 19.02.10 «Технология продукции общественного питания» (базовая подготовка).

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» может быть использована при освоении профессии бармен в рамках дополнительного профессионального образования, переподготовки кадров. Опыт работы не требуется.

* 1. **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

общепрофессиональная дисциплина профессионального цикла(вариативная часть)

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен**

**знать:**

* основные понятия сервисной деятельности,
* сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности
* этапы процесса разработки, оказания услуги. Жизненный цикл услуг,
* внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты. материально-техническое обеспечение сервисной деятельности,
* классификацию отраслей сферы услуг. Общероссийские классификаторы,
* структуру сферы услуг: материальные и социально-культурные услуги,
* основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг,
* правила, государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг общественного питания,
* показатели качества услуг общественного питания,
* ассортимент услуг общественного питания,
* законодательные акты в сфере качества услуг общественного питания,
* управление качеством услуг общественного питания,
* инновации в сфере услуг.

**уметь:**

* применять требования нормативные документов, регламентирующих сервисную деятельность,
* управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество,

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося -90 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 60 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 30 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 90 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 60 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 38 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 30 |
| в том числе: |  |
| систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы |  |
| подготовка рефератов |  |
| *Промежуточная аттестация в форме диф.* ***зачета*** | |

# **3. условия реализации УЧЕБНОЙ дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация обслуживания общественного питания».

Комплект учебной мебели кабинета состоит из посадочных мест по количеству обучающихся, рабочего места преподавателя, учебной доски.

*Оборудование учебного кабинета:*

-комплект справочной, нормативной, технической документации;

- комплект учебно- методической документации;

-комплект для сервировки стола, инструментов, приспособлений;

-- посуда и предметы сервировки столов;

- комплект бланков документации по сервисной деятельности;

- комплект учебно- методической документации;

- наглядные пособия.

*Технические средства обучения:*

компьютер

Персональный компьютер в кабинете имеет следующее программное обеспечение:

* + 1. Операционная система Windows XP
    2. Комплект прикладных программ, входящих в пакет MS Office
    3. Программы утилиты (антивирусная программа ESET NOD 32, программа-упаковщик WINRAR, служебные программы и пр.)
    4. Программа для распознавания текста Fine Read
    5. Программа выхода в сеть Интернет Opera, Mozila Firefox (через переносной модем)

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

*Нормативные документы (основные):*

1. ГОСТ Р 50762-95 "Общественное питание классификация предприятий"
2. ГОСТ Р 50764—2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
3. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг
4. ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164)
5. Общероссийский классификатор услуг населению - ОКУН (ОК 002-93).
6. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания
7. Правила бытового обслуживания (населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)
8. СанПиН 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья"
9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
10. Федеральный закон от 09.01.96 с изменениями и дополнениями "О защите прав потребителей"
11. Федеральный закон от от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
12. Федеральный закон N 92975-5 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственною контроля»
13. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями)

*Основные источники:*

1. **Романович, Ж. А., Калачев, С. Л.**

Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ.ред. проф. Ж. А. Романовича. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. — 284 с. Гриф Минобрнауки РФ

1. **Коробкова, С. Н., Кравченко, В. И.,. Орлов, С. В., Павлова, И. П.**

Сервисная деятельность: Учебное пособие / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов. И. П. Павлова. Под общ. ред. В. К. Романович. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2013. —156 с: ил. — (Серия «Учебное пособие»). Гриф Минобрнауки РФ

*Дополнительные источники:*

1. Введение в специальность: История сервиса учебное пособие. (Серия:«Сервис И Туризм») (Гриф) Багдасарян В. Э., Горлов В. Н., Аманжолова Д. А., Аманжолова Д.А. и др , Изд.: Альфа, 2007.
2. Беспалова Е. В., Гулиев Н. А., Кулагина Е. В. Сервисная деятельность. Омск, 2005.
3. Гущин В. В., Пахомов В. Д., Приходько Е. П. Сервисное право. М., 2003.
4. Дмитриенко Ю. В. Сервисная деятельность. Методические указания. Хабаровск, 2004.
5. Кулибанова В.Б. Маркетинг: Сервисная деятельность. Учебное пособие. - С-Пб.: Питер, 2000
6. Ресторанный сервис / С и Л Зигель, Х. и Р. Ленгер – М: Центрполиграф, 2007 – 287 с
7. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. — М.: Аспект Пресс, 2005.— 318 с.
8. Сервисная деятельность. Уч. пос. /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПбГУАП, 2002.
9. Сервисная деятельность Лойко О. Т., Лойко О. М., серия: "Высшее профессиональное образование", 2008 г., Изд.: Академия (Academia),
10. Сервисная деятельность: Учебное пособие (ГРИФ) Свириденко Ю. П., Хмелев В. В., 2009 г., Изд.: Альфа-Книга, Альфа-М, ИНФРА-М, ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
11. Сервисология: человек и его потребности. 2-е изд., стер Садохин Александр, серия: "Библиотека высшей школы", 2010 г., Изд.: ОМЕГА-Л, ГРУППА КОМПАНИЙ
12. Т. А. Краковская, В. К. Карнаухова - Сервисная деятельность. Издательство: Издательский центр "МарТ", ИКЦ "МарТ" Туризм и сервис - 256 с.