

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. директора института СПО  
Моргачева Н. В.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. № 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО *ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве*

Учебная дисциплина **«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»** входит в перечень дисциплин *общепрофессионального цикла учебного плана*.

Рабочая программа разработана на туризма и гостиничного дела

Разработчик(и) рабочей программы:

Атаманова Е. Т., канд. филол. наук, доцент ЕГУ им. И. А. Бунина

Рецензент:

Александрова Людмила Николаевна, к.п.н, доцент

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

##### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по смежным специальностям

##### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Шифр дисциплины по учебному плану: ОПЦ.01

Дисциплина относится к дисциплинам профессиональной подготовки общепрофессионального цикла учебного плана по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9; ПК 1.1, ПК 1.4.

##### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

###### **уметь:**

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения;

###### **иметь практический опыт:**

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

###### **знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;

- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ППССЗ СПО по данной специальности:

**а) общих (ОК):**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**б) профессиональных (ПК):**

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

**максимальной** учебной нагрузки обучающегося 76 час, в том числе:  
**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа;  
**самостоятельной** работы обучающегося 4 час.

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>76</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>36</b>
лабораторные занятия	<b>-</b>
практические занятия	<b>36</b>
контрольные работы	<b>-</b>
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>4</b>
в том числе:	
пополнение и углубление теоретических знаний	<b>1</b>
подготовка тематических презентаций	<b>2</b>
подготовка сообщения	<b>1</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме (указать): дифференцированный зачёт</i>	

<b>2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ОПЦ 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве</b>		<b>76 36/36/4</b>	
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>16/16/2</b>	
<b>Введение</b>	Содержание учебного материала Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине <b>«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»</b> в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Практические занятия</b>		
	<b>Практическое занятие</b> Семинар по теме	<b>2</b>	<b>2,3</b>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
<b>Тема 1.1.</b> <i>Основы теории услуг</i>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные,	<b>8</b>	<b>1,2</b>

	идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса		
	<b>Практические занятия</b>		
	Характеристика основных показателей услуг	6	2,3
<b>Тема 1. 2</b> <i>Сущность системы сервиса</i>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. 4	6	1,2
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	8	2,3
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		20/20/2	

<p><b>Тема 2.1</b>  <i>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</i></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.          Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.          Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.          Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.          Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий;</p>	<p>10</p>	
--	---	-----------	--



	<p>описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.</p> <p>Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков.</p> <p>Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания.</p> <p>Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.</p> <p>Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> <p>Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>		
--	---	--	--

	<b>Практические занятия</b>	10	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	6	
	Определение качества сервисных услуг	4	
<b>Тема 2.2</b> <i>Осуществление услуг</i>	<b>Содержание учебного материала</b> Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	10	
	<b>Практические занятия</b>	10	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	10	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
<b>Промежуточная аттестация: диф. зачёт</b>			
<b>Всего:</b>		76	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» используются следующие образовательные технологии: объяснительно-иллюстративные (лекция, практическое занятие), технологии модульного обучения (индивидуальный подход, деятельностный подход), технологии учебной дискуссии, проблемное обучение, опережающая самостоятельная работа.

Реализация программы дисциплины требует наличия **учебного кабинета** географии туризма; информационных технологий в профессиональной деятельности; основ теории кодирования и передачи данных.

**Оборудование учебного кабинета:** набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине.

При использовании электронных изданий образовательная организация обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Предусмотрено освоение обучающимися профессиональных модулей в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательной организации или в организациях в зависимости от специфики вида деятельности.

#### **Технические средства обучения:**

##### ***кабинет географии туризма***

Персональный компьютер обучающегося (10 шт.)

Интерактивная доска SMART Board SBM680 (диагональ 77")

Мультимедийный проектор SMART V30

Сетевое оборудование: коммутатор D-Link DES-3200-28/ME

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

##### **Основные источники:**

1.Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13343-1. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/476975> (дата обращения: 31.03.2023)

2.Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 189 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13031-7. -

Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 31.03.2023)

3.Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 392 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13873-3. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470587> (дата обращения: 31.03.2023)

4.Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 212 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10855-2. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475383> (дата обращения: 31.03.2023)

#### **Дополнительные источники:**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883> (дата обращения: 31.03.2023)

### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

#### **Программное обеспечение:**

- При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
- - Microsoft Windows;
- - Microsoft Office;
- - LibreOffice и др.

#### **Интернет-ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> .
2. Электронная библиотека Юрайт. – Режим доступа: <https://urait.ru/> .
3. Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>.
4. <http://inf.uroki.org.ua/course11.html>
5. MSOffice 2007 Электронный видео учебник. Форма доступа: <http://gigasize.ru>.
6. Электронный ресурс: Российское образование. Федеральный портал. Форма доступа: <http://www.edu.ru/fasi>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li><li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li><li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li><li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;</li><li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li><li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li><li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li><li>- этику делового общения;</li><li>- основы делопроизводства.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li><li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li><li>- владеть культурой межличностного общения.</li></ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li><li>- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li></ul>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9; ПК 1.1, ПК 1.4.</p>	<p>Темы рефератов, докладов, сообщений Комплект заданий для тестирования Задания для контрольной работы Вопросы для дифференцированного зачёта</p>