



«СЕРТИФИЦИРУЮ»
директор института СПО
М.С. Гладышева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 Сервисная деятельность

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 2022г. №1100

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» входит в перечень дисциплин (общепрофессионального цикла цикла).

Рабочая программа разработана ПЦК по социально-экономическому профилю

Разработчик рабочей программы: Хрупова Е.А., преподаватель института СПО ЕГУ им. И.А. Бунина

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 1.2

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78 часов, в том числе: **обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа; **самостоятельной** 6. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ППСЗ 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 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
лекционные занятия	36
лабораторные занятия	-
практические занятия	36
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
<i>Промежуточная аттестация в форме (указать): дифференцированный зачёт</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»			
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	4	5
ОПЦ 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве		78	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Введение	Содержание учебного материала Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	2	1
	Практические занятия		
	Практическое занятие Семинар по теме	4	2,3
	Заполнение таблицы «Этапы развития сервисной деятельности»	2	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1.	Содержание учебного материала		

<p><i>Основы теории услуг</i></p>	<p>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,</p>	<p>4</p>	<p>1,2</p>
-----------------------------------	---	----------	------------

	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		
	Практические занятия	8	
	Характеристика основных показателей услуг	4	2,3
	Процесс разработки услуги	2	
	Определение целевого сегмента потребителя	2	
Тема 1. 2 <i>Сущность системы сервиса</i>	Содержание учебного материалв		
	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	1,2
	Практические занятия	4	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	4	2,3
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			

<p>Тема 2.1 <i>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</i></p>	<p>Содержание учебного материала 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>		
--	---	--	--

	Практические занятия	4	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	4	
	Определение качества сервисных услуг		
Тема 2.2 <i>Осуществление услуг</i>	Содержание учебного материала Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	10	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	6	
	Практические занятия	10	
	Семинар по теме	2	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	2	
	Определение номенклатуры услуг.	2	
	Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Разработка предложений по повышению уровня обслуживания потребителей.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Промежуточная аттестация: диф. зачёт		
	Всего:	78	

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

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](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](https://urait.ru/bcode/476413)

(ДАТА ОБРАЩЕНИЯ: 31.03.2023)

3.Игнатъева, 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](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, 2021. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [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://BIBLIOTECHEB.RU/](http://biblioclub.ru/).
2. Электронная библиотека Юрайт. – Режим доступа: <https://urait.ru/>.
3. Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [HTTP://WWW.ELIBRARY.RU](http://www.elibrary.ru).
4. <http://inf.uroki.org.ua/course11.html>
5. MSOffice 2007 Электронный видео учебник. Форма доступа: [HTTP://GIGASIZE.RU](http://gigabyte.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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. 	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9; ПК 1.2</p>	<p>Темы рефератов, докладов, сообщений Комплект заданий для тестирования Задания для контрольной работы Вопросы для дифференцированного зачёта</p>