

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

,

2023 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.16 Туризм и гостеприимство** (базовая подготовка), входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Разработчик:

Чистякова Александра Александровна, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»;

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

протокол № 7 от «28» июня 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|------|
| 1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины... | 4 |
| 2. Структура и содержание учебной дисциплины..... | 6 |
| 3. Условия реализации программы учебной дисциплины | 11 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины..... | 12 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина **ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве** является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Учебная дисциплина Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Общие и профессиональные компетенции

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций:

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 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

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

ОК 9 пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются **умения и знания**

| Код ОК, ПК | Умения | Знания |
|---------------|--|---|
| ОК 1, ОК 2 | - проводить поиск в различных поисковых системах; | истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг. |
| ОК 4, ОК 5 | - использовать различные виды учебных изданий | |
| ОК 9 | - применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг | |

В рамках программы учебной дисциплины осуществляется **формирование личностных результатов** реализации программы воспитания по специальности:

ЛР1) Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР5) Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР12) Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

ЛР13) Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса туризма и гостиничного дела

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы учебной дисциплины – 87 час., в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем - 84 час;
- самостоятельной работы обучающегося 3 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 87 |
| в том числе в форме практической подготовки | 58 |
| Во взаимодействии с преподавателем (всего) | 84(58) |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение (в т.ч. в форме практической подготовки) | 52 |
| практические занятия (в т.ч. в форме практической подготовки) | 32 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | 3 |
| Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах (в т.ч. в форме практической подготовки) | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | |
| Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности | | 40 (28) | |
| Тема 1.1 Основы теории услуг | Содержание учебного материала | 10 (6) | ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9, ЛР1-ЛР6, ЛР 9, ЛР 12, ЛР13 |
| | 1 Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. | | |
| | 2. Классификация услуг по принципам:вещественностиили невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. | | |
| | 3. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. | | |
| | 4. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. | | |
| | В том числе, практических занятий и лабораторных работ | | |
| | Практическое занятие «Характеристика основных показателей услуг». | 8 (8) | |
| Самостоятельная работа обучающихся | | | |
| Тема 1.2. | Содержание учебного материала | 14 (6) | ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, |

| | | | |
|---|---|----------------|---|
| Сущность системы сервиса | 1. 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. | | ОК 9 ЛР1-ЛР6, ЛР 9, ЛР 12, ЛР13 |
| | 2. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. 3. 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. | | |
| | 4. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. | | |
| | Практическое занятие «Характеристика классификации потребностей в услугах» | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся - характеристики классификаций услуг и сервиса; - знание правил обслуживания потребителей услуг | 1 | |
| Раздел 2. Организация сервисной деятельности | | 44 (30) | |
| Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. | Содержание учебного материала | 16 (8) | ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9 ЛР1-ЛР6, ЛР 9, ЛР 12, ЛР13 |
| | 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 | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Качество сервисных услуг</p> | <p>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.</p> | | |
| | <p>2. 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; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. 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>3. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю.</p> | | |

| | | | |
|---|--|---------------|--|
| | <p>Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p> | | |
| | Практическое занятие «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг Определение качества сервисных услуг» | 8(8) | |
| | Самостоятельная работа обучающихся - изучение методов мониторинга рынка услуг | 1 | |
| | | | |
| Тема 2.2. Осуществление услуг | Содержание учебного материала | 12 (6) | |
| | 1. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров | | ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9 ЛР1-ЛР6, ЛР 9, ЛР 12, ЛР13 |
| | 2. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. | | |

| | | | |
|--------------|--|-------------|--|
| | 3. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. | | |
| | Практическое занятие «Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства». | 8(8) | |
| | Самостоятельная работа обучающихся - изучение методов мониторинга рынка услуг | 1 | |
| ИТОГО | | 87(58) | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет «Сервис и туризм», который оснащается оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- магнитно-маркерная учебная доска,
- рабочее место преподавателя,
- комплекты заданий для тестирования и контрольных работ,
- измерительные и чертёжные инструменты.
- Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением Microsoft Office; мультимедиа- проектор; калькуляторы.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями из расчета не менее одного печатное издание по дисциплине.

В качестве основной литературы образовательная организация использует учебники, учебные пособия, указанные далее .

3.3. Основные печатные и электронные издания

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>
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очиллова. – 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>
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>
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>

3.3.2 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 PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| <i>Результаты обучения</i> | <i>Критерии оценки</i> | <i>Методы оценки</i> |
|---|--|--|
| <i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i> | <i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i> | <i>Какими процедурами производится оценка</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: - знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; - знание методов мониторинга рынка услуг; - знание правил обслуживания потребителей услуг. | <ul style="list-style-type: none"> 1) Описание методов мониторинга рынка услуг; 2) правил обслуживания потребителей. | <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p> |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - умение описывать методы мониторинга рынка услуг; - умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; - умение поиска и применения правовых документов. | <ul style="list-style-type: none"> 1) Описание методов мониторинга рынка услуг; 2) Воспроизведение правил обслуживания потребителей; 3) Подбор нормативно-правовых документов | |