

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**  
**(заочная форма обучения)**

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 «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

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

## 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	- принимать нестандартные решения	- знать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности
ОК 4, ОК 5	- планировать стратегию личного развития	- знать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации

ОК 9	- брать на себя ответственность за жизнь и здоровье людей	- выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе
ПК 2.1- ПК 2.4	- проводить поиск в различных поисковых системах - использовать различные виды учебных изданий - описывать методы мониторинга рынка услуг - воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	- знание классификаций услуг и сервиса; - знание правил обслуживания потребителей услуг - знание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг - проводить поиск в различных поисковых системах

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 - 20 час;
- самостоятельной работы обучающегося 59 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>87</b>
в том числе в форме практической подготовки	58
<b>Во взаимодействии с преподавателем (всего)</b>	<b>20(20)</b>
в том числе:	
теоретическое обучение (в т.ч. в форме практической подготовки)	14(14)
практические занятия (в т.ч. в форме практической подготовки)	6(6)
Самостоятельная работа	59(38)
<b>Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета, экзамена</b>	

## 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	4
<b>Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 1.1 Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3(3)</b>	ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9, ПК 1.1- ПК 1.4, ЛР1-ЛР6, ЛР9, ЛР12, ЛР13
	1 Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.		
	2. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные, 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.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие</b>		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - основные характеристики материальных и социально -культурных		15	



	услуг. – специфика предоставления услуг, требования по предоставлению услуг - 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		
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3(3)</b>	ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9, ПК 1.1- ПК 1.4, ЛР1-ЛР6, ЛР9, ЛР12, ЛР13
	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.		
	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.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>2(2)</b>	
	<b>Практическое занятие «Характеристика классификации потребностей в услугах»</b>		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - понятие «контактной зоны», обслуживание потребителей в контактной зоне	16		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональные качества сотрудника</li> <li>- показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне</li> </ul>		
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	3(3)	ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9, ПК 1.1- ПК 1.4, ЛР1-ЛР6, ЛР9, ЛР12, ЛР13
	<p>5. 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.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>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.</p> <p>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность;</p>		

	<p>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. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p>		
	<p>6. 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>		

	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	2(2)	
	<b>Практическое занятие</b> «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг Определение качества сервисных услуг»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</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 - основные виды сервисной деятельности: 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.	17	
<b>Тема 2.2.</b> <b>Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	5(5)	
	1. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров		ОК 1-ОК 2, ОК 4-ОК 5, ОК 9, ПК 1.1- ПК 1.4, ЛР1-ЛР6, ЛР9, ЛР12, ЛР13
	2. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.		
	3. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	2(2)	

	<p><b>Практическое занятие «Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства»</b></p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные подходы к осуществлению сервиса</li> <li>- тенденции современного сервиса</li> <li>- принципы современного сервиса</li> <li>- сервис как потребность</li> <li>- роль сервиса в удовлетворении потребностей человека</li> <li>- фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности</li> <li>- формы и методы обслуживания потребителей</li> </ul>	17	
<b>Дифференцированный зачет</b>		2	
<b>ИТОГО:</b>		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. 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>
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 PROОбразование : [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"> <li>- перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</li> <li>- знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса;</li> <li>- проводить поиск в различных поисковых системах;</li> <li>- знание правил обслуживания потребителей услуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Описание методов мониторинга рынка услуг</li> <li>2) Правила обслуживания потребителей.</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</li> </ul> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение описывать методы мониторинга рынка услуг;</li> <li>- умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг;</li> <li>- умение поиска и применения правовых документов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне</li> <li>2) Подбор нормативно-правовых документов</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений</li> </ul> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>