

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 16.06.2023 15:59:49

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А.Шебзухова

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения очная

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и примерной основной образовательной программы по специальности с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

1 .Жилинская Н.Г., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 | проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг | истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 81 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 20 |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 36 |
| практические занятия | 36 |
| Самостоятельная работа ¹ | |
| Промежуточная аттестация | 9 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в ча сах | Уровень освоения |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | | 36/36 | |
| Тема 1.1. Понятие услуги. Свойства услуги. | <p>Содержание</p> <p>Понятие услуги. Свойства услуги.</p> <p>Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)</p> <p>Практические занятия</p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> | 4 | OK 01-02, OK 04-05, OK 09 |
| Тема 1.2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. | <p>Содержание</p> <p>Производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные услуги.</p> <p>Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)</p> <p>Практические занятия</p> <p>Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг</p> | 2 | |
| Тема 1.3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, и т.д. | <p>Содержание</p> <p>Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные 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.</p> | 4 | |
| | | 2 | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| <p>легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.</p> | <p>Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)</p> | <p>2</p> | |
| | <p>Практические занятия</p> | <p>2</p> | |
| | <p>Характеристика принципов услуг</p> | | |
| | <p>Содержание</p> <p>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.</p> | <p>4</p> | |
| | <p>Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)</p> | <p>2</p> | |
| | <p>Практические занятия</p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> | <p>2</p> | |
| | <p>Содержание</p> <p>Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p> | <p>4</p> | |
| | <p>Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)</p> | <p>2</p> | |
| | <p>Практические занятия</p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> | <p>2</p> | |
| <p>Тема 1.6. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.</p> | <p>Содержание</p> <p>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.</p> | <p>4</p> | OK 01-02, OK 04-05, OK 09 |
| | <p>Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)</p> | <p>2</p> | |
| | <p>Практические занятия</p> <p>Характеристика классификации потребностей в услугах</p> | <p>2</p> | |
| <p>Тема 1.7.</p> | <p>Содержание</p> | <p>4</p> | |

| | | | |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|
| Виды сервисной деятельности. | Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса | 2 | |
| Тема 1.8. Классификация сервиса. | Содержание | 4 | |
| | Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса. | Характеристики классификации сервиса. | 2 | |
| | Содержание | 6 | |
| | Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. | 2 | |
| | В том числе практических и лабораторных занятий | 4 | |
| Раздел 2. Организация сервисной деятельности | 1. Характеристик потребностей в услугах | 2 | |
| | 2. Характеристики современного сервиса | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | |
| | 18 /18 | | |
| Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. | Содержание | 4 | |
| | Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация | 2 | OK 01-02, OK 04-05, |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| | | | OK 09 |
| Тема 2.2. Формы, методы, правила обслуживания потребителей | <p>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>Лабораторные работы (не предусмотрены)</p> <p>Практические занятия</p> <p>Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг</p> <p>Содержание</p> <p>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.</p> <p>Лабораторные работы (не предусмотрены)</p> <p>Практические занятия</p> <p>Уточнение характеристик и специфики форм обслуживания.</p> <p>Содержание</p> | 2 | |
| Тема 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне. | <p>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</p> | 4 | |

| | | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Тема 2.4. Культура сервиса. | сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | |
| | Практические занятия | 2 |
| | Уточнение характеристик и специфики обслуживания в контактной зоне. | 2 |
| | Содержание | 2 |
| | Культура сервиса. 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. Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | 2 |
| | Практические занятия | |
| | не предусмотрено | |
| | Содержание | 4 |
| | Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). | 2 2 |

| | | | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------|
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | | |
| | Определения качества сервисных услуг | | |
| Тема 2.6. Контроль качества услуг. | Содержание | 2 | |
| | Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Изучение методов контроля | 2 | |
| Тема 2.7. Социально-культурные услуги. | Содержание | 2 | OK 01-02, OK 04-05, OK 09 |
| | Социально-культурные услуги. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Формирование новых услуг | 2 | |
| Тема 2.8. Туристические услуги. | Содержание | 4 | |
| | Предоставление туристских услуг. | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | | |
| Тема 2.9. Экскурсионные услуги. | Содержание | 2 | |
| | Предоставление экскурсионных услуг. | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Этапы проектирования экскурсии и проектные документы | 2 | |
| Тема 2.10. Виды туров. | Содержание | 2 | |

| | | | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| | 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. | 2 | |
| | Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>) | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Сбыт и качественный сервис по предоставлению туристических услуг | 2 | |
| Промежуточная аттестация | | 9 | |
| Всего: | | 81 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. 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. Рамендин, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендин, 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>

3.2.2. 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 PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения² | Критерии оценки | Методы оценки |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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.</p> | <p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживание потребителей.</p> | <p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.</p> | <p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживание потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p> | |

