

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

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
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
<i>Самостоятельная работа ¹</i>	
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 часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		36/36	
Тема 1.1. Понятие услуги. Свойства услуги.	Содержание	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие услуги. Свойства услуги.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Характеристика основных показателей услуг		
	Содержание		
	Производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные услуги.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия		
	Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг		
Тема 1.2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	Содержание	4	
	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,	2	
Тема 1.3. 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,	Содержание	4	
	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 безличные, простые и сложные и т.д.	2	

легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Тема 1.4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	2	
	Практические занятия	2	
	Характеристика принципов услуг		
	Содержание	4	
Тема 1.5. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	2	
	Практические занятия	2	
	Характеристика основных показателей услуг		
Тема 1.6. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.	Содержание	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	2	
	Практические занятия	2	
Тема 1.7.	Характеристика основных показателей услуг		
	Содержание	4	
	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	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
	Содержание	4	

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	
	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	
	Характеристики классификации сервиса.	2	
	Содержание	6	
Тема 1.8. Классификация сервиса.	Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1.Характеристик потребностей в услугах	2	
	2. Характеристики современного сервиса	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Содержание	4	
	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация	2	
Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса.		18 /18	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг.			
			ОК 01-02, ОК 04-05,

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

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.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
Тема 2.5. Качество услуги.	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 качества: 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	
	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	

ОК 01-02,
ОК 04-05,
ОК 09

	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.	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. 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>

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	Критерии оценки	Методы оценки
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.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	

