



Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №.....

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол №.....

« 24 » 03 ..... 2024 г.

Председатель цикловой комиссии

 И.Н. Федосеева

Разработчик: Дузенко О.С., Оболенская Е.Г. преподаватель СПБ ГБПОУ «АУГСГиП »

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «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 общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК01-02, ОК04-05, ОК09

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

формируемые ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить поиск в различных поисковых системах;</li> <li>- использовать различные виды учебных изданий;</li> <li>- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</li> <li>- описывать методы мониторинга рынка услуг;</li> <li>- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</li> <li>- поиска и применения правовых документов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,</li> <li>- классификаций услуг и сервиса;</li> <li>- методов мониторинга рынка услуг;</li> <li>- правил обслуживания потребителей услуг.</li> </ul>

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов/зач.ед.</i></b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b><i>89/2,47</i></b>
в том числе:	
<b>Учебные занятия</b>	<b><i>64</i></b>
из них:	
практические занятия	<i>40</i>
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
Экзамен	<b><i>6</i></b>
Консультации к экзамену	<b><i>4</i></b>
<b>Самостоятельная работа к экзамену</b>	<b><i>2</i></b>
<b>Самостоятельная работа по подготовке к учебным занятиям</b>	<b><i>13</i></b>

## 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды формируемых компетенций
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	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.	2	
	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2	
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России.	2	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Характеристика основных показателей услуг	2	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	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. 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.	2	
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.	2	
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Сравнительный анализ разных типов классификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений.	2	
	<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		

<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	<p>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>	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	<p>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; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>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>	2	
	<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. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p>	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	<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).</p> <p>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>	2	
	<b>Практическое занятие № 5. Жизненный цикл услуги. Выявление различий жизненного цикла услуги и товара.</b>	4	
	<b>Практическое занятие № 6. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</b>	2	
	<b>Практическое занятие № 7. Определение типов потребителей и выбор способов взаимодействия с ними.</b>	4	

	<b>Практическое занятие № 8.</b> Этический кодекс организации как морально-нравственный регулятор служебных взаимоотношений. Анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета.	2	
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Определение критериев качества оказываемых услуг предприятиями сервиса	4	
<b>Тема 2.2.</b> <b>Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. 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.	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	4	
	<b>Практическое занятие № 11.</b> Права и обязанности участников сервисной деятельности.	2	
	<b>Практическое занятие № 12.</b> Организация деятельности по формированию туристского продукта	4	
	<b>Практическое занятие № 13.</b> Разработка мероприятий по продвижению услуг.	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с конспектом, литературой Изучение нормативных актов в сфере сервисной деятельности (нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов Подготовка информационных сообщений, докладов и презентаций	13	
	<b>Экзамен</b>	<b>6</b>	
	<b>Консультации к экзамену</b>	<b>4</b>	
	<b>Самостоятельная работа к экзамену</b>	2	
	<b>Итого во взаимодействии с преподавателем</b>	74	
	<b>Всего по дисциплине</b>	<b>89/2,47</b>	

Рабочей программой предусмотрено выполнение отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, в форме практической подготовки в объеме **40** часов.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Сервисной деятельности»,

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

#### **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.

#### **Основная литература**

**Игнатьева И. Ф.** Организация туристской деятельности : учебник / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Жираткова Ж. В.** Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для СПО / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Бражников М. А.** Сервисология : учебное пособие / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Резник Г.А.** Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

#### **Дополнительная литература**

**Рамендик Д. М.** Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Велединский В. Г.** Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
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.
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	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы дисциплины

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
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	<b>ЛР 2</b>
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	<b>ЛР 3</b>

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	<b>ЛР16</b>