

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Астафьева Ольга Александровна
Должность: Проректор по профессиональному образованию
Дата подписания: 27.09.2023 09:03:59
Уникальный программный ключ:
e9f9ef67df5777b09521b7ed99d910b763e48ec4

Приложение № 2.21
к ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
квалификация Специалист по туризму и гостеприимству
на базе основного общего образования
заочной формы обучения

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГГТУ)
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

СОГЛАСОВАНО
Представитель работодателя
директор
должность
ООО «Ведущее учебно-исс.»
«Ведущее учебно-исс.»
организация
Александров И.А.
фамилия, имя, отчество
подпись
«И.» 05 2023 г.


СОГЛАСОВАНО
Представитель работодателя
директор
должность
ЦП ТР «Безопасный»
организация
Ветер Т.Ю.
фамилия, имя, отчество
подпись
«И.» 05 2023 г.


УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора ГГТУ
№ 1540 от 08.08.23

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Орехово-Зуево, 2023 г.

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА

к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии по специальностям 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров и 43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 10 от «11» мая 2023 г.

Председатель комиссии  /Марущак О.В./

Программа учебной дисциплины ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостепринимстве разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостепринимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного Министерством юстиции 24.01.2023 N 72111 и Примерной рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостепринимстве.

Организация-разработчик: Профессионально – педагогической колледж ГГТУ

Разработчики:  /Морозова Е.Ю./

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 ОПЦ.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01 – 02, ОК 04-05, ОК 09, ЛР 4, 6, 8, 10, 16, 18, 21, 22.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель: формирование универсальных и профессиональных компетенций, получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, знакомство с современным рынком услуг; освоение комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, изучение основных и перспективных направлениях сервисной деятельности в основных сегментах индустрии.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются общие, профессиональные компетенции и личностные результаты

Код и наименование формируемых компетенций	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 8 ЛР 10 ЛР 16 ЛР 18 ЛР 21 ЛР 22	У 1. проводить поиск в различных поисковых системах; У 2. использовать различные виды учебных изданий; У 3. применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; У 4. описывать методы мониторинга рынка услуг; У 5. воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.	З 1. истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; З 2. методов мониторинга рынка услуг; З 3. 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	92
в т.ч. в форме практической подготовки	14
в т. ч.:	
теоретическое обучение	8
практические занятия	14
<i>Самостоятельная работа</i>	52
Промежуточная аттестация (экзамен, ДКР)	18

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах, в том числе практическая подготовка	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1.	Теоретические основы сервисной деятельности		
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	2/2/6	ОК 01 – 02, 04-05, 09, ЛР 4, 6, 8, 10, 16, 18, 21, 22
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 1. Характеристика основных показателей услуг	2	
<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>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.</p> <p>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.</p> <p>Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.</p> <p>Сегментирование рынка услуг.</p>	6		
Тема 1.2. Сущность	Содержание учебного материала	2/2/6	

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.	2	ОК 01 – 02, 04-05, 09, ЛР 4, 6, 8, 10, 16, 18, 21, 22
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятия 2. Характеристика классификации потребностей в услугах.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 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.	6	
Раздел 2.	Организация сервисной деятельности		
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала	2/4/30	ОК 01 – 02, 04-05, 09, ЛР 4, 6, 8, 10, 16, 18, 21, 22
	1 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.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 3. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.	2	
	Практическое занятие 4. Определение качества сервисных услуг.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия,	30	

<p>удовлетворение потребности.</p> <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.</p> <p>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.</p> <p>4Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.</p> <p>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.</p> <p>5Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги.</p> <p>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).</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>		
<p>Содержание учебного материала</p>	<p>2/6/20</p>	

Тема 2.2. Осуществление услуг	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.	2	ОК 01 – 02, 04-05, 09, ЛР 4, 6, 8, 10, 16, 18, 21, 22
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 5. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	2	
	Практическое занятие 6. Формирование новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Практическое занятие 7. Продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 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. Оформить реферат и презентацию на тему: 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 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. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. 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.	10	

5. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
6. 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.
7. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
8. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
9. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по

	<p>регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>14. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>15. 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>16. 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> <p>17. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.</p> <p>18. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p>		
Промежуточная аттестация (экзамен)		18	
Всего		92	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя, техническими средствами обучения: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экран, проектор, магнитная доска; компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональные компьютерные программы; дидактические пособия.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные издания

3.2.2. Основные 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>

5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — СанктПетербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .

6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978- 5-

3.2.3. 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

Результат обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания: З 1. истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; З 2. методов мониторинга рынка услуг; З 3. правил обслуживания потребителей услуг.	<p>«Отлично»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; • исчерпывающее, последовательное, грамотное и логически стройное изложение теоретического материала; • правильно сформулированные определения; • уметь сделать выводы по излагаемому материалу. 	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
Умения: У 1. проводить поиск в различных поисковых системах; У 2. использовать различные виды учебных изданий; У 3. применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; У 4. описывать методы мониторинга рынка услуг; У 5. воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.	<p>«Хорошо»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; • продемонстрировать знание основных теоретических понятий; • достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; • уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу. <p>«Удовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • продемонстрировать общее знание изучаемого материала; • уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса. <p>«Неудовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • незнания значительной части программного материала; • существенных ошибок при изложении учебного материала; • неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; 	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

	<ul style="list-style-type: none"> • неумения делать выводы по излагаемому материалу. <p>Тест оценивается следующим образом:</p> <p>«Отлично» - 86-100% правильных ответов на вопросы; «Хорошо» - 71-85% правильных ответов на вопросы; «Удовлетворительно» - 51-70% правильных ответов на вопросы; «Неудовлетворительно» - 0-50% правильных ответов на вопросы</p> <p>Реферат оценивается следующим образом:</p> <p>«Отлично» если выполнены все требования к написанию и защите реферата</p> <p>«Хорошо» основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.</p> <p>«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.</p> <p>«Неудовлетворительно» тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы/реферат студентом не представлен.</p>	
--	---	--