

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 10.01.2025 08:48:17
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

по специальности

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Краснодар, 2024

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
31.05.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №65-О от 31.05.2024 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом

Протокол №6 от 31.05.2024 г.

РАССМОТРЕНОна заседании УМО Сервис, гостиничное
дело и туризм

Протокол №5 от 15.05.2024 г.

Председатель _____/О.Н.Грошева

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 г. № 72111) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей (43.00.00 Сервис и туризм).

Организация-разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Кучмасова А.А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ 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 ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла основной 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

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 – <i>соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i>	– истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, – классификаций услуг и сервиса; – методов мониторинга рынка услуг; – правил обслуживания потребителей услуг; - <i>технологический цикл обслуживания гостей</i>

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	68
<i>в том числе вариативная часть</i>	4
- теоретическое обучение	34
- практические занятия	34
в т.ч. дифференцированный зачет	-
в т.ч. в форме практической подготовки	34
- курсовая работа (проект)	-
- самостоятельная работа	-
- промежуточная аттестация	-
в том числе:	
консультации	-
экзамен	-
дифференцированный зачет	

2.2 Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов				
	Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	самост. работа студента	теоретич. обучение	практич. занятия
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	28	14	-	14	14
Тема 1.1. Основы теории услуг	16	8	-	8	8
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	12	6	-	6	6
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	38	18	-	20	18
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	22	10	-	12	10
Тема 2.2. Осуществление услуг	16	8	-	8	8
Дифференцированный зачет	2	2	-	-	2
ВСЕГО	68	34	-	34	34

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		28	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	16	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	1. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	2	
	2. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие	2	
	3. Классификация услуг по принципам: чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.	2	
	4. Рынок услуг и его особенности. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2	
	в том числе, практических занятий	8	
	ПЗ №1 Характеристика основных показателей услуг*	2	
	ПЗ №2 Анализ характеристики услуг, материальные и нематериальные услуги*	2	
	ПЗ №3 Изучение маркетинга услуг в сервисе*	2	
	ПЗ №4 Определение целевого сегмента потребителей *	2	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала	12	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	5. 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	

	6.	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.	2	
	7.	Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	
	в том числе, практических занятий		6	
	ПЗ №5 Характеристика классификации потребностей в услуга		2	
	ПЗ №6 Анализ сервиса в современном мир		2	
	ПЗ №7 Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человек		2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			38	
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала		22	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	8.	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. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2	
	9.	<i>Технологический цикл обслуживания гостей</i>	2	
	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. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.	2	

	11.	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 сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.	2	
	12.	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	
	13.	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.	2	
	в том числе, практических занятий		10	
	ПЗ №8 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг*		2	
	ПЗ №9 Оценка процесса обслуживания потребителей*		2	
	ПЗ №10 Определение качества сервисных услуг*		2	
	ПЗ №11 Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги*		2	
	ПЗ № 12 Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг		2	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала		16	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	14.	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.	2	
	15.	Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	2	
	16.	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при	2	

		самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.		
	17.	Комплекс услуг. Дополнительные услуги.		
		в том числе, практических занятий	8	
		ПЗ №13 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства*	2	
		ПЗ № 14 Определение номенклатуры услуг *	2	
		ПЗ № 15 Отработка взаимодействия с потребителями при продаже услуг*	2	
		ПЗ № 16 Отработка навыков по приему и оформлению заказов на услуги*	2	
Дифференцированный зачет (ПЗ № 17*)			2	
ВСЕГО:			68	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»
оснащен оборудованием:

- посадочные места обучающихся (15 столов, 30 стульев);
- рабочее место преподавателя – 1;
- доска - 1 шт.;
- дидактические пособия;

техническими средствами обучения:

- ноутбук с лицензионным ПО – 1 шт.;
- телевизор (экран) – 1 шт.
- видеофильмы по различным темам.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1 Основные источники

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

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	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; – <i>знание технологического цикла обслуживания гостей.</i>	Знание методов мониторинга рынка услуг. Знание правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – умение проведения поиска в различных поисковых системах; – умение использования различных видов учебных изданий; – умение применения методик самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; – умение описывать методы мониторинга рынка услуг; – умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; – <i>умение соблюдения требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i>	Умение описывать методы мониторинга рынка услуг. Умение воспроизведения правил обслуживания потребителей. Умение подбора нормативно-правовых документов.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет