

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 10.01.2025 08:46:57
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

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

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

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

по специальности

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Краснодар, 2023

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
19.05.2023 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №41-О от 30.05.2023 г.**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №6 от 26.05.2023 г.

РАССМОТРЕНОна заседании УМО Сервис, гостиничное
дело и туризм

Протокол №5 от 19.05.2023 г.

Председатель _____/О.Н.Грошева

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.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 образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 №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»

Рецензенты:

1. Грошева О.Н., преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

2. Коробенко Яна Вячеславовна, исполнительный директор ООО Аэротревел

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..	9

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.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>

Перечень личностных результатов:

Наименование личностных результатов	Код
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма	ЛР 13
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма с учетом специфики субъекта Российской Федерации	ЛР 14
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	ЛР-КК-1
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	ЛР-КК-2

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	68
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	34
в том числе: в форме практической подготовки	34
<i>в том числе вариативная часть</i>	4
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет	-
в том числе:	
консультации	-
экзамен	-

Тематический план учебной дисциплины ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

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

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		28/14*	
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 и лабораторных 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
	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	
	2 Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический,	2	

	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. 3 Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	ПЗ №5 Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
	ПЗ №6 Анализ сервиса в современном мире	2	
	ПЗ №7 Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		38/18*	
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
	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. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2	
	2 Технологический цикл обслуживания гостей	2	
	3 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	
	4 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,	2	

	быть обходительным, любезным. Культура сервиса.		
	5 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	
	6 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 и лабораторных 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	
	<i>ПЗ № 12 Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i>	2	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала	16	
	1 Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	2 Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	2	
	3 Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.	2	
	4 Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	
	В том числе практических и лабораторных 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	

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет (ПЗ № 17)	2	
Всего:	68	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»

I Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

II Технические средства

Основное оборудование

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

III Демонстрационные учебно-наглядные пособия

Основное оборудование

дидактические пособия

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

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

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	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>- технологический цикл обслуживания гостей</i>	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. <i>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i>	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	
ЛР 13, ЛР 14, ЛР-КК-1, ЛР-КК-2		Педагогическое наблюдение Опрос