

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 26.06.2023 11:53:17

Уникальный программный ключ:

4237c7c5b9b9e1a111b1f1546da9281d015c4d8a1235f774747707b9b9f0b9e

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное**

**образовательное учреждение высшего образования**

**«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»**

**(г. Краснодар)**

**Академический колледж**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе,

доцент Н. И. Севрюгина

17 апреля 2023г.

**ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

Для студентов специальности 43.02.16

социально-экономический профиль

квалификация выпускника – Специалист по туризму и гостеприимству

**Краснодар, 2023**

Рассмотрено  
на заседании предметно цикловой комиссии  
Протокол № 9 от 08 апреля 2023г.  
Председатель ПЦК Певтиев О.В.  
Зав. ОПГС Академического колледжа  
Елесева М. А.

Принято  
педагогическим советом  
Академического колледжа  
Протокол № 9  
от 08 апреля 2023 г.

Рабочая программа разработана на основе основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена, специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ Об образовании в Российской Федерации (редакция от 25.12.2018 г.) и требований ФГОС среднего профессионального образования (приказ от 12.12.2022г. № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111) технического профиля профессионального образования.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство технического профиля (на базе основного общего образования) в соответствии с требованиями ФГОС СПО на 1 курсе (ах) во 2 семестре (ах).

Рецензенты:

Заместитель директора по учебно-методической работе ЧУ ПОО КТУИС  
г. Краснодар, Бондаренко Н. А.

Генеральный директор «Телевизионное агентство «Медиа Тема», Бережная Е. С.

Директор ООО «КМ», г. Краснодар, Горбань М. А.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   | стр.      |
|---|-----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>4</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                         | <b>11</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>14</b> |

# 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 «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<br>02<br>04<br>05<br>09 | проводить поиск в различных поисковых системах;<br>использовать различные виды учебных изданий;<br>применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;<br>описывать методы мониторинга рынка услуг;<br>воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; | истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;<br>классификаций услуг и сервиса;<br>методов мониторинга рынка услуг;<br>правил обслуживания потребителей услуг; |

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

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

| <b>Вид учебной работы</b>                        | <b>Объем часов</b> |
|--|--------------------|
| <b>Объем учебной дисциплины</b>                  | 76                 |
| в том числе:                                     |                    |
| теоретическое обучение                           |                    |
| практические занятия                             |                    |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b> |                    |



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

| Наименование разделов и тем                                  | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем часов | Осваиваемые элементы компетенций |
|--|--|-------------|----------------------------------|
| 1  | 2  | 3           | 4                                |
| <b>3 семестр</b>   |  |             |                                  |
| <b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b> |  |             |                                  |
| <b>Тема 1.1 Основы теории услуг</b>                          | <b>Урок № 1</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.   | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09            |
|  | <b>Урок № 2</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, 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           | ОК 01, 02, 04, 05, 09            |
|  | <b>Урок № 3</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.  | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09            |
|  | <b>Урок № 4</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Маркетинговая среда в предприятии сервиса. Сегментирование в рынке услуг.  | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09            |
|  | <b>Практическое занятие № 1</b><br>История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.   | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4  |
|  | <b>Практическое занятие № 2</b><br>Классификация услуг и сервисной деятельности  | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4  |
|  | <b>Практическое занятие № 3</b><br>Иерархия потребностей   | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4  |
|  | <b>Практическое занятие № 4</b>  | 2           | ОК 01, 02, 04, 05, 09            |

|   |                                 |   |   |                                 |
|---|---------------------------------|---|---|---------------------------------|
|   |                                 | Характеристика основных показателей услуг   |   | ПК 1.4                          |
| <b>Тема 1.2</b><br><b>Сущность системы сервиса</b>            | <b>Урок № 5</b>                 | <b>Содержание учебного материала:</b><br>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<br>ПК 1.4 |
|   | <b>Урок № 6</b>                 | <b>Содержание учебного материала:</b><br>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 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|   | <b>Практическое занятие № 5</b> | Характеристика классификации потребностей в услугах   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|   | <b>Практическое занятие № 6</b> | Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|   | <b>Практическое занятие № 7</b> | Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|   | <b>Практическое занятие № 8</b> | Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
| <b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>           |                                 |   |   |                                 |
| <b>Тема 2.1</b><br><b>Предоставление основных видов услуг</b> | <b>Урок № 7</b>                 | <b>Содержание учебного материала:</b><br>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                | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |



|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.<br/> Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.<br/> Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p>   |   |  |
| <p><b>Тема 2.2</b> <b>Формы, методы, правила обслуживания потребителей</b></p> | <p><b>Урок № 8</b><br/> <b>Содержание учебного материала:</b><br/> 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>  | 2 | <p>ОК 01, 02, 04, 05, 09<br/> ПК 1.4</p> |
|  | <p><b>Практическое занятие № 9</b><br/> Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</p>  | 2 | <p>ОК 01, 02, 04, 05, 09<br/> ПК 1.4</p> |
|  | <p><b>Практическое занятие № 10</b><br/> Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</p>   | 2 | <p>ОК 01, 02, 04, 05, 09<br/> ПК 1.4</p> |
| <p><b>Тема 2.3</b> <b>Качество сервисных услуг</b></p>                         | <p><b>Урок № 9</b><br/> <b>Содержание учебного материала:</b><br/> Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащённость; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.<br/> 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.<br/> Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.<br/> Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> | 2 | <p>ОК 01, 02, 04, 05, 09<br/> ПК 1.4</p> |

|  |  |   |                                 |
|--|--|---|---------------------------------|
| <b>Тема 2.4 Качество сервисных услуг</b> | <b>Урок № 10</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>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).<br>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 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Практическое занятие № 11</b><br>Определение качества сервисных услуг   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Практическое занятие № 12</b><br>Определение качества сервисных услуг   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
| <b>Тема 2.5 Осуществление услуг</b>      | <b>Урок № 11</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.  | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Урок № 12</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.   | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Урок № 13</b><br><b>Содержание учебного материала:</b><br>Комплекс услуг. Дополнительные услуги.  | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Практическое занятие № 13</b><br>Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.  | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Практическое занятие № 14</b><br>Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.  | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
|  | <b>Практическое занятие № 15</b><br>Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства  | 2 | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |

|  |   |           |                                 |
|--|---|-----------|---------------------------------|
|  | <b>Практическое занятие № 16</b><br>Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | <b>2</b>  | ОК 01, 02, 04, 05, 09<br>ПК 1.4 |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b> |   | <b>6</b>  |                                 |
| <b>Всего</b>                                     |   | <b>64</b> |                                 |

### **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».

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **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>

#### **3.3 Особенности обучения лиц с особыми образовательными потребностями**

В целях реализации рабочей программы учебной дисциплины и для адаптации восприятия справочного, учебного, просветительского материала для лиц с особыми образовательными потребностями созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся:

Для слабовидящих обучающихся используются:

- индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;

- печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;

- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного, ментального и интеллектуального развития обучающихся с особыми образовательными потребностями проводится за счет:

- исключения повышенного уровня шума на занятии и внеурочном мероприятии;

- акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;

- многократного повторения ключевых положений учебной информации;

- подачи материала на принципах мультимедиа;

- максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);

- регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на занятиях обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

- психологическая настройка;

- аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);

- визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды презентации, иные наглядные материалы);

- кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);

- активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития обучающихся проводится за счет:

- фиксации педагога на собственной артикуляции;
- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

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

| Результаты обучения   | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|---|--|---|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:<br/> знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,<br/> знание классификаций услуг и сервиса;<br/> знание методов мониторинга рынка услуг;<br/> знание правил обслуживания потребителей услуг.</p> | <p>Описание методов мониторинга рынка услуг;<br/> правил обслуживания потребителей.</p>  | <p>Текущий контроль:<br/> - тестирование;<br/> - устный опрос;<br/> - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины<br/> умение описывать методы мониторинга рынка услуг;<br/> умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг;<br/> умение поиска и применения правовых документов.</p>                              | <p>Описание методов мониторинга рынка услуг;<br/> Воспроизведение правил обслуживания потребителей;<br/> Подбор нормативно-правовых документов</p> |   |