

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 19.01.2024 22:59:24

Уникальный программный ключ:

4237c7c5b9b9e1a111b1f1546da9281d015c4d8a1235f7717177071b9b9f1b5

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

25 декабря 2023г.

ОП.06 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, 2024

Рассмотрено
на заседании предметно цикловой комиссии
Протокол № 5 от 20 декабря 2023г.
Председатель ПЦК Певтиев О. В.
Зав. ОПГС Академического колледжа
Елисеева М. А.

Принято
педагогическим советом
Академического колледжа
Протокол № 5
от 20 декабря 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.
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	14

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 02 04 05 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;	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства; классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; 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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	76
в том числе:	
теоретическое обучение	
практические занятия	
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

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
3 семестр			
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1 Основы теории услуг	Урок № 1 Содержание учебного материала: Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	Урок № 2 Содержание учебного материала: 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
	Урок № 3 Содержание учебного материала: 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
	Урок № 4 Содержание учебного материала: Маркетинговая среда в предприятии сервиса. Сегментирование в рынке услуг.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	Практическое занятие № 1 История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 2 Классификация услуг и сервисной деятельности	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 3 Иерархия потребностей	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 4	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09

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

	<p>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.</p>		
<p>Тема 2.2 Формы, методы, правила обслуживания потребителей</p>	<p>Урок № 8 Содержание учебного материала: 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 ПК 1.4</p>
	<p>Практическое занятие № 9 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</p>	2	<p>ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4</p>
	<p>Практическое занятие № 10 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</p>	2	<p>ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4</p>
<p>Тема 2.3 Качество сервисных услуг</p>	<p>Урок № 9 Содержание учебного материала: 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. 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. 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.</p>	2	<p>ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4</p>

Тема 2.4 Качество сервисных услуг	Урок № 10 Содержание учебного материала: 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	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 11 Определение качества сервисных услуг	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 12 Определение качества сервисных услуг	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
Тема 2.5 Осуществление услуг	Урок № 11 Содержание учебного материала: Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Урок № 12 Содержание учебного материала: 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 ПК 1.4
	Урок № 13 Содержание учебного материала: Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 13 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 14 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4
	Практическое занятие № 15 Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	ОК 01, 02, 04, 05, 09 ПК 1.4

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

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