

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
<p>Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p> <p>Информация о владельце: ФИО: Ребковец Ольга Александровна Должность: И.о. ректора Дата подписания: 25.05.2024 19:57:10 Уникальный программный ключ: e789ec8739030382afc5ebff702928adf1af5cfb</p>		

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
УМКС 43.02.16 Туризм и гостеприимство
«__» _____ 202__ г., протокол №__
Председатель УМКС _____ М.А.Зайнакова.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Подготовка: базовая

Квалификация выпускника: Специалист среднего звена

Форма обучения: очная

Курс 1 Семестр 1 (на базе среднего общего образования)

Диф. зачет 1 семестр

Петропавловск-Камчатский 2023 г.

СМК		Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство			

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного 12.12.2022г.

Разработчик:

Преподаватель отделения среднего профессионального образования

_____ Бутнор Т.В.

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	стр. 5
2.	Место практики в структуре ППСЗ.....	стр. 5
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине	стр. 5
4.	Содержание дисциплины.....	стр. 7
5.	Тематическое планирование.....	стр. 9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение.....	стр. 12
7.	Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента.....	стр. 13
8.	Материально-техническая база	стр. 13

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование необходимых умений и практических навыков сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве.

Задачи освоения дисциплины:

- формирование у студентов представлений о технологическом цикле обслуживания гостей;
- формирование у студентов навыков профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ППСЗ

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

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СОО по данной специальности:

Шифр компетенции, формируемой в результате освоения дисциплины	Результаты освоения компетенции
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения
-------	--

Студент должен знать:

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг;

Студент должен уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;

Студент должен иметь навык:

- применения методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- воспроизведения правил обслуживания потребителей услуг;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.

4. Содержание дисциплины

Модуль 1. Теоретические основы сервисной деятельности.

Тема 1. Основы теории услуг

Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие. Классификация услуг по принципам: чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. 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

Тема 2. Сущность системы сервиса.

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.

Тема 3. Виды сервисной деятельности.

Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.

Тема 4. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

Модуль 2. Организация сервисной деятельности.

Тема 5. Предоставление основных видов услуг.

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. Технологический цикл обслуживания гостей.

Тема 6. Формы и методы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне.

Формы обслуживания: 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.

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. Культура сервиса.

Тема 7. Правила обслуживания потребителей. Качество услуги.

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.

Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества:

СМК		Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство			

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.

Тема 8. Осуществление услуг

Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	Теоретические основы сервисной деятельности	8	8	0	5	21
2	Организация сервисной деятельности	8	8	0	6	22
	Всего	16	16	0	11	43

Тематический план

Модуль 1

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции		
1	Основы теории услуг	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
2	Сущность системы сервиса	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
3	Виды сервисной деятельности	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,

СМК		Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство			

4	Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
Практические			
1	Характеристика основных показателей услуг. Анализ характеристики услуг, материальные и нематериальные услуги	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
2	Изучение маркетинга услуг в сервисе. Определение целевого сегмента потребителей.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
3	Характеристика классификации потребностей в услугах. Анализ сервиса в современном мире	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
4	Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,

Модуль 2

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции		

СМК		Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство			

5	Предоставление основных видов услуг	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
6	Формы и методы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
7	Правила обслуживания потребителей. Качество услуги.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
8	Осуществление услуг	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
Практические			
5	Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
6	Оценка процесса обслуживания потребителей. Определение качества сервисных услуг.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
7	Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,
8	Отработка взаимодействия с потребителями при продаже услуг. Отработка навыков по приему и оформлению заказов на услуги.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09,

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

6.1. Основная учебная литература:

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А.

СМК	Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство		

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>

6.2. Дополнительная учебная литература:

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>

7. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

Форма итоговой аттестации – итоговая оценка, который может быть получен по накопительной системе: посещаемость и работа на лекционных занятиях, работа на практических занятиях, выполнение и сдача необходимых документов по предусмотренным формам деятельности студентов в рамках самостоятельной работы.

Лекции

- присутствие на лекции – 0,5 баллов (максимальное количество – 8,5 балла);
- конспектирование лекции – 0,5 баллов (максимальное количество – 8,5 балла).

Практические занятия

- присутствие на практическом занятии – 0,5 баллов (максимальное количество – 7,5 балла);
- работа на практическом занятии – 3 балла (максимальное количество – 45 баллов);
- написание терминологического диктанта – 1,5 баллов (максимальное количество – 22,5 балла).

СМК		Редакция 1	Шифр РП-16-23-2023
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 43.02.16 Туризм и гостеприимство			

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» составляет 92 балла.

Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Русский язык» в итоговую оценку:

81-92 баллов	«отлично»
61-80 баллов	«хорошо»
41-60 баллов	«удовлетворительно»
0-40 баллов	«не удовлетворительно»

8. Материально-техническая база

- подключенный к компьютеру проектор для демонстрации презентаций;
- для подготовки материала к занятиям преподавателю требуется программный пакет MS Office 2003 и выше;
- для сканирования учебной литературы и вспомогательного материала, для сохранения его в форматах *.doc или *.docx, *.pdf и *.djvu необходим программный пакет ABBYY Fine Reader 11;
- для цифровой обработки сканированных изображений необходим программный пакет Adobe Photoshop 10 или аналогичный.

