

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



Директор
Университетского колледжа

М.А. Саньков

«30» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине **ОП.01**
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»
социально-экономический профиль
для специальности
форма обучения – очная
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2022 г.

и рассмотрена на заседании П(Ц)К

«02» мая 2023 г. Протокол № 14-10/09

Председатель П(Ц)К

ОП

наименование П(Ц)К

Леденёва Оксана Сергеевна

ФИО председателя


(подпись)

2023 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1100).

Организация-разработчик:
Университетский колледж ОмГПУ.

Разработчик:
Осипенко О.И., ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.3. 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса;- методов мониторинга рынка услуг;- правил обслуживания потребителей услуг.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код ПК, ОК	Формулировка компетенций	Знания, Умения
OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором находится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
OK 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения</p>

		<p>профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
OK 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
OK 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или</p>

		интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	---

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Личностные результаты реализации программы воспитания:

ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 38 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины			38
в т. ч.:			
<i>теоретическое обучение</i>			20
<i>Практические работы</i>			16
Промежуточная аттестация: зачет диф.фернцированный			2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве».

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, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	8/8	
Тема 1 Основы теории сервиса и услуг	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие сервиса и услуги. Свойства сервиса и услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.</p> <p>Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.</p> <p>Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.</p> <p>Сегментирование рынка услуг..</p>	2	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ПК 1.1 ПК 1.2
	<p>Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса и услуг.</p> <p>Эстетический аспект культуры сервиса и услуг . Модель качества обслуживания.</p> <p><i>Формирование представления об основных видах сервисной деятельности Культура сервиса и услуг</i></p>	2	

	Практическая работа1. Характеристика основных показателей услуг	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу; маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства		
	Практическая работа 2 . Культура сервиса в странах мира	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Специфика сервисного обслуживания и культура сервиса в разных странах. Страна на выбор		
Тема 2 . Сущность системы сервиса	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. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.	2	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ПК 1.1 ПК 1.2
	Практическая работа3. Решение кейсовых задач	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии		

	<p>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</p>	2	
	<p>Практическая работа 4 . Решение кейсовых заданий</p>	2	
	<p>Самостоятельная работаПодготовка докладов к практической работе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Ассоциация прямых продаж. 2.Франчайзинг. 3. Мерчандайзинг. 4. Инжиниринг <p>5.На ПРИМЕРЫ ЛЮБОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ГОРОДА ОМСКА ПРОРАБОТАТЬ ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД ПОЗВОЛЯЮЩИЙ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.</p>		
	Раздел 2. Организация сервисной деятельности	12/	

<p>Тема 2.1.</p> <p>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.</p> <p>Качество сервисных услуг</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>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, экспрессобслуживание и т.д.</p>	2	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ПК 1.1 ПК 1.2
	<p>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».</p> <p>Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.</p> <p>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.</p>	2	

	<p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p>	2	
	<p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профessionализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> <p>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов</p>	2	
	<p>Практическая работа 5. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг</p>	2	
	<p>Практическая работа 6. Определение качества сервисных услуг</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов</p>		
Тема 2.2. Осуществление услуг	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.</p>	2	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ПК 1.1

	Практическая работа 7 Тур как комплекс услуг.	2	ПК 1.2
	Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги	2	
	Практическая работа 8 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов		
Промежуточная аттестация: зачет дифференцированный		2	
Всего:		38 часов 20 часа-лекции 16 часов-ПР 2ч- диф.зачет	

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

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

Кабинет Социально-гуманитарных дисциплин

оснащенный оборудованием:

- посадочными местами по количеству обучающихся;
- рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями;
- программным обеспечением;
- видеофильмами;

техническими средствами:

- видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- экраном, проектором, магнитной доской;
- компьютерами по количеству посадочных мест;
- профессиональными компьютерными программами.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные печатные и электронные источники

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html> (дата обращения: 24.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.2.2. Электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

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	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживание потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживание потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	