

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, примерной рабочей программы учебной дисциплины, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Дикова Е.С., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2024 г.

© Дикова Е.С., 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

## 1.3. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 – ОК 02 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16 - ЛР2, ЛР4, ЛР10) ОК 04 – ОК 05 (ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15 – ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)	<ul style="list-style-type: none"><li>- проводить поиск в различных поисковых системах;</li><li>- использовать различные виды учебных изданий;</li><li>- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</li><li>- описывать методы мониторинга рынка услуг;</li><li>- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса;</li><li>- методов мониторинга рынка услуг;</li><li>- правил обслуживания потребителей услуг.</li></ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной нагрузки</b>	<b>92</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<b>32</b>
<i>в том числе:</i>	
теоретическое обучение (урок, лекция)	60
практические занятия	30
<b>Самостоятельная работа</b>	-
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах / в. т.ч. в форме практической подготовки		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		3	4	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>32</b>	<b>18</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	
	1. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	2	2	ОК 01 – ОК 02 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16 - ЛР2, ЛР4, ЛР10) ОК 04 – ОК 05 (ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15 – ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2. 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	2	
	3. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.	2		
	4. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.	2		
	5. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>		
	Практическое занятие № 1. Характеристика основных показателей услуг	2	2	
	Практическое занятие № 2. Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу.	2		
	Практическое занятие № 3. Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства.	2	2	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	
	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	ОК 01 – ОК 02 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16 - ЛР2, ЛР4, ЛР10) ОК 04 – ОК 05 (ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15 – ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно - коммуникативный, транспортный, гуманитарный.	2	2	
	3. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	2		
	4. Основные подходы к осуществлению сервиса.	2		
	5. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>		

	Практическое занятие № 4. Характеристика классификации потребностей в услугах.	2	2	
	Практическое занятие № 5. Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии.	2		
	<i>Контрольная работа по разделу 1.</i>	2		
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>60</b>	<b>14</b>	
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	
	1. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.	2		ОК 01 – ОК 02 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16 - ЛР2, ЛР4, ЛР10) ОК 04 – ОК 05 (ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15 – ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность.	2		
	3. Использование клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.	2		
	4. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	2		
	5. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2		
	6. 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.	2	2	
	7. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс- обслуживание и т.д.	2		
	8. 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.	2		
	9. 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.	2		
	10. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.	2	2	
	11. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.	2		
	12. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2		
	13. Качество услуги. Качество обслуживания.	2		
	14. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.	2		
	15. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).	2		
	16. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.	2		
	17. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2		

	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>		
	Практическое занятие №6. Организация обслуживания потребителей на предприятии (организации и т.п.) города	2	2	
	Практическое занятие №7. Технология разработки стандартов организации; методы контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерение удовлетворенности потребителей и персонала; приемы работы с жалобами потребителей.	2		
	Практическое занятие №8. Определение качества сервисных услуг.	2	2	
	Практическое занятие №9. Изучение взаимосвязи влияния интерьера помещения и удовлетворённости гостя.	2		
	Практическое занятие №10. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов.	2		
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	
	1. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.	2	2	ОК 01 – ОК 02 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16 - ЛР2, ЛР4, ЛР10) ОК 04 – ОК 05 (ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15 – ЛР1, ЛР8) ОК – 09 (ЛР1)
	2. Виды туров. 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		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>		
	Практическое занятие № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	2	2	
	Практическое занятие № 12. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	2	2	
	Практическое занятие № 13. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2		
Практическое занятие № 14. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов.	2			
<b>Промежуточная аттестация – Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	-	
<b>Всего:</b>		<b>92</b>	<b>32</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

**кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»,** оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- интерактивная доска (учебная доска).

**Технические средства обучения:**

- персональный компьютер с выходом в Интернет,
- мультимедийное оборудование.

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

**Основные источники:**

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL:<https://book.ru/book/944967>. — Текст : электронный.

2. Шаронов М. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М., А., Герасимова Г., В., Илюхина Г. И. — Москва : КноРус, 2022. — 282 с. — ISBN 978-5-406-08846-3. — URL: <https://book.ru/book/941151> — Текст : электронный.

3. Герасимова, Г. В., Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва : КноРус, 2022. — 282 с. — ISBN 978-5-406-08846-3. — URL:<https://book.ru/book/941151> — Текст : электронный.

**Дополнительные источники:**

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2021. — 191 с. — ISBN 978-5-406-08012-2. — URL: <https://book.ru/book/938870> — Текст : электронный.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Знания:</b> знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	– устный опрос; – тестирование; – письменный опрос; оценка индивидуальных заданий.
<b>Умения:</b> - умение описывать методы мониторинга рынка услуг; - умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; - умение поиска и применения правовых документов.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов.	– устный опрос; – тестирование; – письменный опрос; оценка индивидуальных заданий.