

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Усынин Максим Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.12.2023 14:45:15

Уникальный программный ключ:

f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальность:
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Уровень базового образования обучающихся:
Основное общее образование

Вид подготовки:
Базовый

Квалификация выпускника:

Специалист по туризму и гостеприимству

Профиль:
Социально-экономический

Форма обучения:
Очная

Челябинск 2023

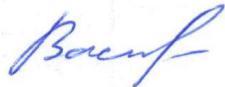
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ 12.12.2022 г. № 1100.

Автор-составитель: Кремлева В.Г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций.

Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства и
международных бизнес-коммуникаций



М.В. Василиженко

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалистов среднего звена)

Учебная дисциплина общепрофессионального цикла.

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 2.5 ОК 01- 02, ОК 04- 05, ОК 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.

Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 2.5 Организация обслуживания и питания на предприятиях питания.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания <i>(дескрипторы)</i>	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы	ЛР 4

	профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражаящий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права	
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражаящий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	
ЛР 7	Осознающий и деятельно выражаящий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей	
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражаящий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом	

российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	ЛР 13
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 112 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 112 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	3 семестр	4 семестр
Объем образовательной программы учебной дисциплины	112	34	78
в т.ч. в форме практической подготовки	72	20	52
в т. ч.:			
теоретическое обучение	34	14	20
практические занятия	72	20	52
<i>Самостоятельная работа</i>	-	-	6
Промежуточная аттестация	6	Контрольная работа	Экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.01 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 и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
3 семестр			
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		34/20	
Тема 1.1. Основы теории услуг	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. 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. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> <p>Сегментирование потребителей услуг туризма и гостеприимства</p>	16	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ЛР 4-8,11
		6	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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,</p>	18	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ЛР 4-8,11; 13;22
		8	

	формирование постоянной клиентуры рынка. 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.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	10		
	Характеристика классификации потребностей в услугах	2		
	Практика сервисной деятельности	8		
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет			
4 семестр				
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			78/52	
Тема	2.1.	Содержание учебного материала	34	
Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных 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. 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. 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. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него	14	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.5 ЛР 4-8,11; 13;22

	<p>болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями</p> <p>услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги.</p> <p>Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма 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>		
	В том числе практических и лабораторных занятий	20	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	8	
	Определение качества сервисных услуг	12	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала	38	
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. 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.	6	OK 01-02, OK 04-05, OK 09 ПК 2.5 ЛР 4-8,11; 13;22
	В том числе практических и лабораторных занятий	32	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	32	
Промежуточная аттестация	Экзамен	6	
Всего:		112	

2.3. Перечень примерных тем рефератов (докладов)

1. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса.
2. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития.
3. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
4. Стандарты обслуживания в сфере сервиса.
5. Культура сервиса (на примере конкретного предприятия).
6. Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Особенности и виды туров.
7. Сервисная деятельность в сфере досуга и отдыха.
8. Особенности обслуживания.
9. Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности.
10. Этапы развития сферы туризма.
11. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
12. Поведение потребителей деловых услуг.
13. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.
14. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.
15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса.
16. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сервисной деятельности.
17. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
18. Обслуживание представителей разных культур.

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве требует наличия учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Помещение кабинета удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПин 2.4.2 № 178-02).

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса № 206	Кабинет основ предпринимательской деятельности № 206 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Проектор Экран для проектора Парти (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная. Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

2.	Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет № 122 <p><i>Основное оборудование:</i></p> <p>автоматизированное рабочее место библиотекаря - 6 шт. автоматизированное рабочее место читателей - 3 шт. стенд информационный – 2 шт. кафедра выдачи книг – 2 шт. посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) – 57 шт. стеллажи для книг -97 шт. выставочный стеллаж- 6 шт. каталожный шкаф -3 шт. картины – 15 шт. <i>формуляры, мультимедиа носители подъемно-поворотные стулья журнальные столы кресла для отдыха шкафы канцелярские флипчарты</i> <i>Технические средства:</i> компьютер с лицензионным программным обеспечением проектор экран принтер-2 шт. сканер -1 шт. Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ - 2 шт. Линза Френеля- 2 шт. Специальная парты для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
----	--

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины

Печатные издания:

- Горностаева, Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст] : учеб. пособие / Ж.В. Горностаева, Е.В. Дуванская, Е.С.Алёхина. - Ростов н/Д : Феникс, 2018. - 317с. : ил.
- Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учеб.пособие / О. Н. Гукова. - М. : ФОРУМ, 2019. - 160с.

Электронные издания (электронные ресурсы):

- Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для спо/ Л. Г. Березовая. — Москва : Юрайт, 2023. — 477 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/529237> (дата обращения: 20.05.2023).

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 144 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 20.05.2023).
3. Скобкин, С. С. Экономика организаций в гостиничном сервисе : учебник и практикум для спо / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 314 с. 7. — URL : <https://urait.ru/bcode/532163> (дата обращения: 20.05.2023)
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для спо/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 297 с. — URL : <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 20.05.2023)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
2. Гарант: информационно-правовой портал Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
3. Образовательный портал «Элитарум 2.0» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru>
4. ЭБС ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

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. Экспертная оценка выполнения практических заданий.
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	