

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

2023

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

*(наименование дисциплины)*

### **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
2. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
3. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
4. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
5. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
6. ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
7. ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами;
8. ЛР 29 Осознающий социальную значимость труда, стремящийся добросовестно и ответственно работать, бережно относиться к результатам труда

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ЛР 11, ЛР 15, ЛР 29	<p>проводить поиск в различных поисковых системах;</p> <p>использовать различные виды учебных изданий;</p> <p>применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</p> <p>описывать методы мониторинга рынка услуг;</p> <p>воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</p>	<p>методов мониторинга рынка услуг;</p> <p>классификаций услуг и сервиса;</p> <p>правил обслуживания потребителей услуг;</p> <p>истории и теории в сфере туризма и гостеприимства</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Лекционные занятия	32
Практическая подготовка	32
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	64
<b>Форма(-ы) контроля: Зачет</b>	

## 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	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Основы теории услуг	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ЛР 11, ЛР 15, ЛР 29
	1. <b>Лекционные занятия №1</b> Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные	2	1	
	2. <b>Лекционные занятия №2</b> Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, 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	1	
	3. <b>Лекционные занятия №3</b> Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.	2	1	
	4. <b>Лекционные занятия №4</b> Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. Основы туристской индустрии	2	1	
	5. <b>Практическая подготовка №1</b> Характеристика основных показателей услуг. Структура индустрии туризма.	4	2	
6. <b>Практическая подготовка №2</b> Характеристика форм и видов туризма. Структура рынка туристских услуг	4	2		
Тема 2 Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала			ОК 01., ЛР 11, ЛР 15, ЛР 29, ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04.
	1. <b>Лекционные занятия №5</b> 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.	4	1	
	2. <b>Лекционные занятия №6</b> Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный	2	1	
	3. <b>Лекционные занятия №7</b> Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	2	1	
	4. <b>Практическая подготовка №3</b> Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Характеристика классификации потребностей в услугах	4	2	
5. <b>Практическая подготовка №4</b> Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии. Теоретические аспекты сервисной деятельности в туризме. Организация обслуживания в сфере туристских услуг	4	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 3	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ЛР 11, ЛР 15, ЛР 29
Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.	1 <b>Лекционные занятия №8</b> Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	2	1	
	2 <b>Лекционные занятия №9</b> Формы и методы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.	2	1	
	3 <b>Лекционные занятия №10</b> Правила обслуживания потребителей.	2	1	
	4 <b>Лекционные занятия №11</b> Обслуживание потребителей в контактной зоне	2	1	
	5 <b>Лекционные занятия №12</b> Качество услуги. Качество обслуживания. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	1	
	6 <b>Практическая подготовка №5</b> Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	4	2	
	7 <b>Практическая подготовка №6</b> Определение качества сервисных услуг	4	2	
Тема 4	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ЛР 11, ЛР 15, ЛР 29
Осуществление услуг	1 <b>Лекционные занятия №13</b> Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.	2	1	
	2 <b>Лекционные занятия №14</b> Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	2	1	
	3 <b>Лекционные занятия №15</b> Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	1	
	4 <b>Практическая подготовка №7</b> Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	4	2	
	5 <b>Практическая подготовка №8</b> Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	4	2	
Всего		64		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

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

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

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности  
Кабинет географии туризма  
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности  
Учебный (тренинговый) офис  
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)  
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

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

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803> (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И.

Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087821> (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умение		
проводить поиск в различных поисковых системах	демонстрация умений проводить поиск в различных поисковых системах	1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
использовать различные виды учебных изданий	демонстрация умений использовать различные виды учебных изданий	1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины	демонстрация умений применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины	1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
описывать методы мониторинга рынка услуг	демонстрация умений описывать методы мониторинга рынка услуг	1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	демонстрация умений воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Знание		
методов мониторинга рынка услуг	демонстрация знаний методов мониторинга рынка услуг	1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос
классификаций услуг и сервиса	демонстрация знаний	1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос
правил обслуживания потребителей услуг	демонстрация знаний правил обслуживания потребителей услуг	1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос
истории и теории в сфере туризма и гостеприимства	демонстрация знаний истории и теории в сфере туризма и гостеприимства	1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
проводить поиск в различных поисковых системах	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №1,3,7
использовать различные виды учебных изданий	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №2,5,6
применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №7,8
описывать методы мониторинга рынка услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №3,4,7
воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №5,7,8
Знание		
методов мониторинга рынка услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №6,8,10,11,19,25,27,29,31,36,37,41

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
классификаций услуг и сервиса	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №8, 13, 14, 17, 19, 20, 23, 26, 27, 35, 36, 38, 42, 45, 49, 50
правил обслуживания потребителей услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №2, 7, 12, 15, 16, 23, 25, 29, 31, 33, 35
истории и теории в сфере туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №1, 4, 9, 11, 15, 19, 22, 26, 29

Задание к практическим занятиям и практической подготовке, вопросы к практическим занятиям и практической подготовке в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Деловые и профессиональные коммуникации» для обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Ставрополь, 2023