

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 24.04.2024 14:35:18  
Уникальный программный ключ:  
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

**Автономная некоммерческая организация  
профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

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

по специальности

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск, 2023

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

### 1.2. 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	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 - <i>соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i>	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг. - <i>технологический цикл обслуживания гостей</i>

### Перечень личностных результатов:

Наименование личностных результатов	Код
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма	ЛР 13
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма с учетом специфики субъекта Российской Федерации	ЛР 14
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	ЛР-КК-1 ЛР-КК-2

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	64
в том числе:	
теоретическое обучение	40
практические занятия	24
в том числе: в форме практической подготовки	24
<i>в том числе вариативная часть</i>	4
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	-
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>	-
в том числе:	
консультации	-
экзамен	-

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>28/14*</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p><b>1 Понятие услуги.</b> Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.</p> <p><b>2 Классификация услуг по принципам:</b> вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие,</p> <p><b>3 Классификация услуг по принципам:</b> чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.</p> <p><b>4 Рынок услуг и его особенности.</b> Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>ПЗ №1 Характеристика основных показателей услуг</p> <p>ПЗ №2 Анализ характеристики услуг, материальные и нематериальные услуги</p> <p>ПЗ №3 Изучение маркетинга услуг в сервисе</p> <p>ПЗ №4 Определение целевого сегмента потребителей</p>	<p><b>16</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p><b>8</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p><b>1 Сервис как деятельность.</b> 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.</p> <p><b>2 Виды сервисной деятельности.</b> Основные виды: технический, технологический,</p>	<p><b>12</b></p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>

	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. <b>3 Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</b>	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	ПЗ №5 Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
	ПЗ №6 Анализ сервиса в современном мире	2	
	ПЗ №7 Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека	2	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>38/18*</b>	
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>	
	<p>1 <b>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.</b> 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.</p> <p>2 <b>Технологический цикл обслуживания гостей</b></p> <p>3 <b>Формы и методы обслуживания потребителей.</b> 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.</p> <p>4 <b>Обслуживание потребителей в контактной зоне.</b> 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 болезненных или неприятных ощущений,</p>	2  2  2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

	<p>быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>5 <b>Правила обслуживания потребителей.</b> 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.</p> <p>6 <b>Качество услуги.</b> Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: 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.</p>	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>10</b>	
	ПЗ №8 Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	2	
	ПЗ №9 Оценка процесса обслуживания потребителей	2	
	ПЗ №10 Определение качества сервисных услуг	2	
	ПЗ №11 Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	2	
	<i>ПЗ № 12 Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i>	2	
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
	1 <b>Социально-культурные услуги.</b> Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	2 <b>Виды туристского сервиса:</b> внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	2	
	3 <b>Виды сервисной деятельности:</b> услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.	2	
	4 <b>Комплекс услуг.</b> Дополнительные услуги.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	ПЗ №13 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	ПЗ № 14 Определение номенклатуры услуг	2	
	ПЗ № 15 Отработка взаимодействия с потребителями при продаже услуг Отработка навыков по приему и оформлению заказов на услуги	2	

<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет (ПЗ № 17)</b>	<b>2</b>	
<b>Всего:</b>	<b>64</b>	

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

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»

#### **I Специализированная мебель и системы хранения**

##### **Основное оборудование**

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

#### **II Технические средства**

##### **Основное оборудование**

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

#### **III Демонстрационные учебно-наглядные пособия**

##### **Основное оборудование**

дидактические пособия

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

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

#### **Основные печатные и электронные издания**

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



### **3.2.2. Дополнительные источники**

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>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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. <i>- технологический цикл обслуживания гостей</i></p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов. <i>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг</i></p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	
<p>ЛР 13, ЛР 14, ЛР-КК-1, ЛР-КК-2</p>		<p>Педагогическое наблюдение Опрос</p>

