

Рабочая программа

Дисциплина **Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**
Базовая подготовка

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения рабочей программы

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

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере туризма и гостиничного дела.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- оценивать качество предоставленного сервиса;
- применять принципы и требования сервиса при обслуживании клиентов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- классификацию услуг и сервиса;
- требования к предоставлению услуг;
- принципы современного сервиса.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (Заочное обучение):

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8;
самостоятельной работы обучающегося 64 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
лекции	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	64
<i>Реферат, доклад, сообщение, исследование.</i>	
<i>Прмежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1	Теоретические основы сервисной деятельности	12	
Тема 1.1. Основы теории услуг	<p>Содержание учебного материала Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. 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 безличные, простые и сложные. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.</p> <p>Практические занятия Сегментирование рынка услуг.</p>	4	ОК 1,4
		2	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	<p>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. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</p> <p>Практические занятия Формирование постоянной клиентуры рынка.</p>	4	ОК 1,4
		2	
РАЗДЕЛ 2	Организация сервисной деятельности	34	
Тема 2.1 Основные характеристики услуг	<p>Содержание учебного материала 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>	2	ОК 1,4

	Практические занятия: Оценка выполнения требований по предоставлению услуг.	2	
Тема 2.2. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека	Содержание учебного материала Сервис как потребность. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2	OK 1,4
	Практические занятия. Анализ удовлетворения потребностей.	2	
Тема 2.3. Формы и методы обслуживания потребителей	Содержание учебного материала 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.	2	OK 1,4
	Практические занятия Анализ применяемых форм и методов обслуживания потребителей.	2	
Тема 2.4. Обслуживание потребителей в контактной зоне	Содержание учебного материала 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. Культура сервиса.	2	OK 1,4
	Практические занятия. Отработка навыков работы персонала в контактной зоне.	4	
Тема 2.5. Правила обслуживания потребителей	Содержание учебного материала 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.	2	OK 1,4
	Практические занятия. Соблюдение правил обслуживания потребителей.	4	
Тема 2.6. Качество оказания услуг	Содержание учебного материала Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость,	2	OK 1,4

	комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность.		
	Практические занятия Оценка качества оказания услуг.	2	
Тема 2.7. Контроль качества обслуживания	Содержание учебного материала Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	<i>OK 1,4</i>
	Практические занятия Разработка системы контроля качества.	4	
РАЗДЕЛ 3	Осуществление услуг	18	
Тема 3.1 Социально-культурные услуги	Содержание учебного материала Понятие социально-культурных услуг, особенности их предоставления.	2	<i>OK 1,4</i>
Тема 3.2. Туристические услуги	Содержание учебного материала Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.	4	<i>OK 1,4</i>
	Практические занятия Оценка предоставленной туристской услуги требованиям сервиса.	4	
Тема 3.3. Экскурсионные услуги	Содержание учебного материала Понятие экскурсионных услуг. Классификация экскурсий. Требования к качеству экскурсионных услуг. Услуги экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков. Безопасность экскурсионного обслуживания.	4	<i>OK 1,4</i>
	Практические занятия Организация экскурсионного обслуживания гостей.	4	
Всего:		64	

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (ЗАОЧНОЕ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1	Теоретические основы сервисной деятельности	16	
<p>Тема 1.1. Основы теории услуг. Сущность системы сервиса.</p>	<p>Содержание учебного материала Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. 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.</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, формирование постоянной клиентуры рынка. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы современного сервиса.</p> <p>Самостоятельная работа. 1. Подготовка докладов и презентаций по темам: Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. 2. Составление опорной схемы «Виды сервисной деятельности».</p>	<p>2</p> <p>14</p>	<p>ОК 1,4</p>
РАЗДЕЛ 2	Организация сервисной деятельности	38	
<p>Тема 2.1 Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Формы, методы и правила</p>	<p>Содержание учебного материала Сервис как потребность. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. 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. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями</p>	<p>2</p>	<p>ОК 1,4</p>

обслуживания потребителей.	Самостоятельная работа. Понятие «контактной зоны». Обслуживание потребителей в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Культура сервиса. 1.Подготовка докладов и презентаций по теме. 2.Работа с учебной литературой и ответы на вопросы по теме «Соблюдение правил обслуживания потребителей».	16	OK 1,4
Тема 2.2 Качество оказания услуг, контроль качества обслуживания	Содержание учебного материала Качество услуги. 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. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	OK 1,4 . .
	Самостоятельная работа 1.Разработка анкет для оценки качества обслуживания в гостиничных и туристских предприятиях. 2.Работа с литературой и составление тестов по теме.	16	
РАЗДЕЛ 3	Осуществление услуг	18	
Тема 3.1 Социально-культурные услуги. Туристские услуги.	Содержание учебного материала Понятие социально-культурных услуг, особенности их предоставления. Понятие экскурсионных услуг. Классификация экскурсий. Требования к качеству экскурсионных услуг. Безопасность экскурсионного обслуживания. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.	2	OK 1,4
	Самостоятельная работа 1.Составление опорной таблицы «Классификация экскурсий» 2.Решение ситуационных задач по теме.	16	
Всего:		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Основные источники

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. Очиллова. – 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>

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>

3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **64 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **20 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Формирование постоянной клиентуры рынка	2	Работа в малых группах
Оценка качества оказания услуг	2	Решение ситуационных задач
Отработка навыков работы персонала в контактной зоне	4	Решение ситуационных задач
Организация экскурсионного обслуживания гостей.	4	Коллективные решения творческих задач
Разработка системы контроля качества.	4	Работа в малых группах
Соблюдение правил обслуживания потребителей	4	Решение ситуационных задач

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата (сформулировать самим)	Методы оценки
У 1	применять принципы и требования сервиса при обслуживании клиентов	Перечисление принципов сервиса; выполнение профессиональных задач в соответствии с сервисными требованиями	Контрольная работа, контрольный тест, , публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
У 2	оценивать качество предоставленного сервиса	Решение ситуационных задач с точки зрения соблюдения качества сервиса	Контрольная работа, контрольный тест, , публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
3 1	классификацию услуг и сервиса	Перечисление основных видов услуг, установление особенностей каждого вида услуги; перечисление разновидностей сервиса, описание особенностей каждого из них.	Устный опрос, тестирование промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
3 2	требования к предоставлению услуг	Перечисление основных требований к предоставлению услуг	Устный опрос, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
33	принципы современного сервиса	Перечисление принципов предоставления сервиса	Устный опрос, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение

Составитель программы: Кузнецова Е.В.