

**Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии
питания и коммерции» Министерства образования и молодежной
политики Чувашской Республики**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

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 «ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла ОПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Дисциплинарные результаты	
	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Проводить поиск в различных поисковых системах	Истории и теории в сфере туризма и гостеприимства
	Использовать различные виды учебных изданий	Классификаций услуг и сервиса
	Применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины	Методов мониторинга рынка услуг
	Описывать методы мониторинга рынка услуг	Правил обслуживания потребителей услуг
	Воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	58
в т.ч. в форме практической подготовки	28
в т. ч.:	
теоретическое обучение	10
практические занятия	28
Самостоятельная работа	12
Промежуточная аттестация	8

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	
<i>1 курс, 1 семестр</i>				
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		12		
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание:	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	
	1 Понятие услуги, ее свойства и типы, применяемые в сервисной деятельности Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.			2
	2 Практическое занятие. Характеристика основных показателей услуг Анализ основных показателей услуг			2
	3 Принципы классификации услуг сервисной деятельности Принципы 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
	4 Практическое занятие. Материальные и нематериальные услуги Анализ характеристики услуг. Материальные и нематериальные услуги			2
	5 Рынок услуг и его особенности Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг			2
	6 Практическое занятие. Определение целевого сегмента потребителей услуг Определение целевого сегмента потребителей услуг			2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или презентации на тему: Услуги в современной экономике и их особенности как товара			4
<i>1 курс, 2 семестр</i>				
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание:		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	
	7 Сервис как деятельность, его виды, классификация 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 и т.д. Тенденции современного сервиса. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Принципы современного сервиса	2		
	8 Практическое занятие. Классификация потребностей в услугах	2		

		Характеристика классификации потребностей в услугах		
	9	Практическое занятие. Основные подходы к осуществлению сервиса Анализ основных подходов к осуществлению сервиса в туристической индустрии	2	
	10	Практическое занятие. Выявление видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека Характеристика видов сервисной деятельности с целью удовлетворения потребностей человека	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или презентации на тему: Основные виды сервисной деятельности	4	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности				
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание:		2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	11	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: 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 болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. 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. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. 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 и т.д. (по применению).		
	12	Практическое занятие. Формы и методы обслуживания потребителей. Изучение форм: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Изучение методов: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	2	

	13	Практическое занятие. Оценка процесса обслуживания потребителей услуг Характеристика показателей профессионального уровня персонала в контактной зоне. Культура сервиса.	2	
	14	Практическое занятие. Правила обслуживания потребителей с соблюдением законодательно-правовых норм Оформление договоров на оказание услуг потребителю. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	
	15	Практическое занятие. Контроль качества услуг Изучение методов контроля: физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.	2	
	16	Практическое занятие. Определение качества сервисных услуг Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).	2	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание:		2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	17	Практическое занятие. Социально-культурные услуги в сервисной деятельности Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм		
	18	Практическое занятие. Виды сервисной деятельности. Дополнительные услуги Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	
	19	Практическое занятие. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства Туристские, гостиничные, экскурсионные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Самостоятельная работа: составление словаря профессиональных терминов		4	
Промежуточная аттестация			8	
Всего			58	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

3.2.1. 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. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 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>

