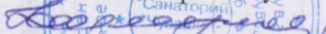


Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО
«Санаторий «Чувашиякурорт»

 Ю.Л. Симунов

08.06.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТПК»
Минобразования Чувашии

Шуканов Р.А.
приказ от 08.06.2023 г. № 309



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)


Чебоксары 2023 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
код наименование специальности

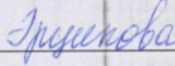
РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

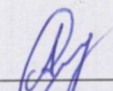
Протокол от от 08.06.2023 г. № 10

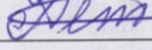
Председатель ЦК  /Семенова А.А./

Разработчики:

 Зюшикова А.К. - преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза  Семенова А.А. , методист

Внешняя экспертиза  Петрова З.В., заместитель директора по учебной работе БПОУ "Чебоксарский медицинский колледж" Минздрава Чувашии

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина имеет значение при формировании и развитии общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК), личностных результатов (ЛР).

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Истории и теории в сфере туризма и гостеприимства- Классификаций услуг и сервиса- Методов мониторинга рынка услуг- Правил обслуживания потребителей услуг

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы 46 часов

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 36 часов

Промежуточная аттестация 2 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	46
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
Объем учебной дисциплины, в том числе:	36
теоретическое обучение	6
лабораторные занятия	
практические занятия	30
курсовая работа	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<i>1 курс, 1 семестр</i>				
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности				
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	16		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 2, 4, 6, 7, 12
	1. Понятие услуги, ее свойства и типы, применяемые в сервисной деятельности Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	2	2	
	2. Практическое занятие. Характеристика основных показателей услуг Анализ основных показателей услуг	2	3	
	3. Принципы классификации услуг сервисной деятельности Принципы 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	2	
	4. Практическое занятие. Материальные и нематериальные услуги Анализ характеристики услуг. Материальные и нематериальные услуги	2	3	
	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	2	
	6. Практическое занятие. Определение целевого сегмента потребителей услуг Определение целевого сегмента потребителей услуг	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или презентации на тему: Услуги в современной экономике и их особенности как товара	4	3	
Итого за 1 семестр		16		
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		12		
в том числе: лекции, уроки		6		
практические занятия		6		
Самостоятельная работа обучающегося		4		

1 курс, 2 семестр

Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала		12		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 2, 4, 6, 7, 12
	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	2	
	8.	Практическое занятие. Классификация потребностей в услугах Характеристика классификации потребностей в услугах	2	3	
	9.	Практическое занятие. Основные подходы к осуществлению сервиса Анализ основных подходов к осуществлению сервиса в туристической индустрии	2	3	
	10.	Практическое занятие. Выявление видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека Характеристика видов сервисной деятельности с целью удовлетворения потребностей человека	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или презентации на тему: Основные виды сервисной деятельности		4	3	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности					
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала		12		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 2, 4, 6, 7, 12
	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,	2	2	

		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	3	
	13.	Практическое занятие. Оценка процесса обслуживания потребителей услуг Характеристика показателей профессионального уровня персонала в контактной зоне. Культура сервиса.	2	3	
	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	3	
	15.	Практическое занятие. Контроль качества услуг Изучение методов контроля: физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.	2	3	
	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	3	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала		10		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 2, 4, 6, 7, 12
	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	2	3	
	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	3	
	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	3	
	Самостоятельная работа: составление словаря профессиональных терминов		4	3	
Экзамен			6		
Консультация			2		
Итого за 2 семестр			42		
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			26		

в том числе: лекции, уроки	4		
практические занятия	22		
Промежуточная аттестация	8		
Самостоятельная работа обучающегося	8		
Всего	58		
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	38		
в том числе: лекции, уроки	10		
практические занятия	28		
Промежуточная аттестация	8		
Самостоятельная работа обучающегося	12		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Туроператорской и турагентской деятельности».

Оборудование учебного кабинета: доска, рабочие места преподавателя и обучающихся.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – М.: Альфа-М : Инфра-М. – 2015. – 304 с. – (ПРОФИЛЬ)¹.
2. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / С. И. Акентьева, В. В. Игнатьева, Г. В. Петрова. – М.: ИЦ «Академия», 2014. – 320 с².

Интернет-ресурсы

1. <http://tourexpi.com/ru/index.html> Интернет сайт для турагентств и туристов. Сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран.
2. <http://www.travel.ru/search/result.html>. Информационный сайт Travel. На сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях.
3. <http://www.russiatourism.ru/files>. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. База данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму.
4. <http://www.rstnw.ru/zakons.html>. На сайте представлена законодательная база в туристской индустрии Российской Федерации.

¹ Литература не переиздавалась

² Литература не переиздавалась

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов**
	ЗУН*	Компетенции (код)					
Раздел 1	1,2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	Текущий	Письменный и устный опрос. Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической и ВСР	Учебный журнал	Бальная (2-5)
Раздел 2	1,2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	Текущий	Письменный и устный опрос. Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практической и ВСР	Учебный журнал	Бальная (2-5)
ОП.02	1,2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	Промежуточный	Экзамен	Задания для экзамена	Учебный журнал Ведомость промежуточной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН *

1 - знания

2- умения

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, ПК не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Истории и теории в сфере туризма и гостеприимства - Классификаций услуг и сервиса - Методов мониторинга рынка услуг - Правил обслуживания потребителей услуг 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - написание диктантов; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач.
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности	<p>Анкетирования</p> <p>Опрос</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Личная книжка</p>

	общественных организаций.	волонтера (сайт «DOBRO.RU»)
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	Анкетирования Опрос Тестирования различного вида Творческие задания и анализ их выполнения Личная книжка волонтера (сайт «DOBRO.RU»)
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов