

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГУ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией для
учебно-методического обеспечения
специальностей 43.02.10 Туризм и
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол
№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:
– Федерального государственного
образовательного стандарта
профессионального образования по
специальности 43.02.16 Туризм и
гостеприимство (ФГОС СПО) (утвержден
приказом Минпросвещения России от
12.12.2022 г. № 1100).

Разработчик: Киреева Ю.А., к.пед.н., доцент, преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Васильева О.В., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Содержание

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения программы

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

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.3.1. Цель дисциплины: получение обучающимися специальных знаний и представлений, необходимых для работы в профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС.

1.3.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

- общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения</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>Знания</p> <ul style="list-style-type: none"> – истории и теории в сфере услуг и сервисной деятельности, – классификаций услуг и сервиса; – предприятий индустрии туризма и гостеприимства, оказывающих сервисные услуги; – перечня и особенностей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства, оказывающих сервисные услуги; – правил обслуживания потребителей услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства; – требований к обслуживающему персоналу предприятий индустрии туризма и гостеприимства
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	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
теоретические занятия	22
практические занятия	28
в том числе: в форме практической подготовки	28
самостоятельная работа	12
промежуточная аттестация	2
Промежуточная аттестация в форме: пятый семестр – аттестация, шестой семестр – дифференцированный зачет.	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		14	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала Исторические этапы развития сервисной деятельности. 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 и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Решение задач по классификации услуг по различным параметрам	4	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	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 и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы современного сервиса.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Структура сферы услуг. Предприятия сферы услуг. Сфера услуг в разных странах мира. Тенденции современного сервиса в разных странах мира.	4	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		48	

<p>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. 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>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.</p> <p>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.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>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).</p>	<p>4</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09</p>
--	--	----------	--

	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	8	
	Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг. Применение несложных приемов консультирования туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями.		
Тема 2.2. Осуществление услуг в туризме	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Особенности сферы туризма как сервиса. Туристские предприятия, предоставляющие сервисные услуги: транспортные предприятия, туроператоры, турагенты, экскурсионные бюро, туристско-информационные центры. Услуги, предоставляемые туристскими предприятиями. Требования к обслуживающему персоналу		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	6	
	Влияние различных видов транспорта на развитие туризма. Функции туроператора и турагента. Функции туристско-информационных центров. Анализ различных должностных инструкций персонала в сфере туризма.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 2.3. Осуществление услуг в гостеприимстве	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Особенности сферы гостеприимства как сервиса. Предприятия сферы гостеприимства, предоставляющие сервисные услуги: средства размещения, предприятия питания. Услуги, предоставляемые предприятиями сферы гостеприимства. Требования к обслуживающему персоналу		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	6	
	Модели гостеприимства в мировой практике: европейская, американская, восточно-европейская. Специализация предприятий питания. Анализ различных должностных инструкций персонала в сфере гостеприимства.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		64	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия кабинета профессиональных дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекты учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты

Технические средства: ноутбуки с выходом в сеть Интернет, переносной проектор, магнитофон, аудиоколонки, экран.

3.2. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература:

1. Жираткова Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – М.: Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>
2. 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. – М.: Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
3. Михайлова Н.К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 92 с. - ISBN 978-5-507-44980-4. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .
4. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5-8114-9455-2. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

Дополнительная литература:

5. 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>
6. Бражников М.А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
7. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
8. Любецкая Т.Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т.Р Любецкая. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 308 с. - ISBN 978-5-8114-8117-0. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

Периодические издания:

1. Газета «Турифо».
2. Журнал «Деловой мир. Туризм и отдых».
3. Журнал «Турбизнес».

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Ассоциация туроператоров в России <http://www.atorus.ru/>
2. Все о туризме. Туристическая библиотека. <http://tourlib.net/>
3. Информационное агентство Турифо <http://tourinfo.ru/>
4. Тонкости туризма <http://tourlib.net/>
5. Федеральное Агентство по Туризму Ростуризм <http://www.russiatourism.ru/>
6. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
7. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
8. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих компетенций:

Общая/профессиональная компетенция	Тип оценочных мероприятий
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Устные и письменные опросы Практические работы Контрольные работы Тестирование Устный ответ студента по билетам Самостоятельная работа Аттестация
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	