

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Филиал
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российский государственный
гуманитарный университет» в г. Домодедово Московской области
(Филиал РГГУ в г. Домодедово)

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине:

**ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

3 курс

Специальность: (код и наименование специальности):

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалистов среднего звена:

Специалист по туризму и гостеприимству

Домодедово 2023 год

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
Комиссией общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол
№2
От «10» апреля 2023 г

Разработана на основе требований
Федерального государственного
образовательного стандарта среднего
профессионального образования (ФГОС
СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и
гостеприимство

Авторы: Пашевская И.А. – преподаватель среднего профессионального
образования

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Область применения программы

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

Дисциплина реализуется отделением среднего профессионального образования филиала РГГУ в г. Домодедово.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

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

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, в результате реализации рабочей программы воспитания достигаются личностные результаты (ЛР).

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки студента **100** часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **100** часов;
 самостоятельной работы обучающегося **20** часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

2.1. Объём дисциплины и виды работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	100
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:	100
лекции	32
в том числе с профессиональной составляющей	20
практические занятия	48
в том числе с профессиональной составляющей	48
Самостоятельная работа студента (всего)	20

1.1. Тематический план и содержание Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		27	ОК 01-02 ОК 04-05, ОК 09 ЛР 5, ЛР 10, ЛР 11
Тема 1.1. Основы теории услуг 14 часов	Содержание		
	Теоретические занятия	8	
	1 Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные	1	
	2 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.	2	
	3 Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.	2	
	4 Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2	
	5 <i>Основы туристской индустрии</i>	1	
	Практические занятия	12	
	Характеристика основных показателей услуг.	3	
	Структура индустрии туризма.	3	
	Характеристика форм и видов туризма.	3	
	Структура рынка туристских услуг	3	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1	1	
	Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу; маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства.	1	
Тема 1.2.	Содержание		ОК 01-02

Сущность системы сервиса 13 часов	Теоретические занятия		8	ОК 04-05, ОК 09 ЛР 11, ЛР 15
	1	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	2	
		клиентуры рынка.		
	2	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.	3	
	3	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	3	
	Практические занятия		12	
	Основные подходы к осуществлению сервиса		2	
	Тенденции современного сервиса		1	
	Принципы современного сервиса		2	
	Характеристика классификации потребностей в услугах		2	
	Гарантийное обслуживание: принципы и функции		2	
Теоретические аспекты сервисной деятельности в туризме Организация обслуживания в сфере туристских услуг		1		
Контрольная работа № 1		2		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			43	
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителя и.	Содержание			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 8, ЛР 10
	Теоретические занятия		8	
	1	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения у слуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.	1	

Качество сервисных услуг. 22 часа	2	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	1	
	3	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. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности;	1	
		техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.		
	4	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.	1	
	5	Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.	1	
	6	Договор, как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора, ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	1	
	7	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). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.	1	
	8	Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	1	

	Правовое регулирование туристской деятельности	1	
	Практические занятия	12	
	1 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг	4	
	2 Определение качества сервисных услуг	4	
	3 Методы обслуживания специалистом по сервису	2	
	4 Правила обслуживания потребителей. Система законодательных документов. Защита прав потребителей услуг.	2	
	Самостоятельная работа № 2 Составление агентского договора, клиентского договора. Расторжение договоров.	1	
Тема 2.2.	Содержание		ОК 01-02,
Осуществле ние услуг. 21 час	Теоретические занятия	8	ОК 04-05, ОК 09 ЛР 8, ЛР 10, ЛР 15
	1 Социально-культурные услуги.	1	
	2 Туристические услуги.	1	
	3 Экскурсионные услуги	1	
	4 Виды туров.	1	
	5 Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	1	
	6 Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.	2	
	7 Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	1	
	Практические занятия	12	
	1 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	4	
	2 Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	3	
	3 Организация транспортного обслуживания в туризме.	3	
	4 Традиции и инновации в различных видах туризма.	2	
	Контрольная работа № 2	1	

Экзамен	1	
Всего:	100	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ».

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация дисциплины требует наличия стандартного учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска меловая;
- учебно-наглядные пособия Технические средства обучения:
- мультимедийное оборудование (переносное);

ноутбук

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

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. 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>

Дополнительные источники:

1. 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>
2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022.

— 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотека <https://znanium.com>
2. Электронная библиотека www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>.
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>
7. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>

3.3. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья и инвалидов, по их желанию, разрабатывается индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, предусмотрено создание адаптированных фондов оценочных средств, для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, позволяющих оценить достижение ими запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов может устанавливаться с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) При необходимости им может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных расчетов показателей.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	

Примерные вопросы к экзамену

1. Понятие «технология» в системе знаний о современных процессах в туристской деятельности.
2. Классификация, принципы и подходы к изучению технологий: процессный, структурный, ресурсный, продуктивный, экономический и др.
3. Факторы роста значения технологий в туризме как ресурса конкуренции.
4. Материальная среда туристской деятельности, основная и вспомогательная техника.
5. Связь технического оснащения и технологий в туризме.
6. Материальная инфраструктура как основа технологических процессов туризма. Связь кадровых и материально-технических ресурсов в туризме.
7. Общие подходы к практике технического оснащения туристского предприятия и планирования затрат на оборудование.
8. Туризм как комплексная сервисная технология.
9. Экономические и социальные функции сервисной деятельности в туризме.
10. Факторы усиления роли сервисных технологий в туризме.
11. Понятие «услуга», ее свойства, связь исполнителя и получателя

- услуги.
12. Турпродукт как комплекс услуг. Отличительные свойства турпродукта как пакета услуг.
 13. Процесс обслуживания в туризме: виды и цели, субъекты, этапы, качество, результат.
 14. Свойства и структура туристского продукта.
 15. Документы, регламентирующие процесс разработки туристского продукта(ГОСТы).
 16. Основные и дополнительные услуги (элементы) турпродукта.
 17. Необходимые, достаточные, избыточные компоненты туристского продукта.
 18. Этапы разработки туристского продукта.
 19. «Петля качества» как технология повышения конкурентоспособности турпродукта. Оценочные технологии: анализ турпродукта по критериям спроса, затрат, технологичности, конкурентоспособности, перспективности и т.п.
 20. Документирование туристского продукта.
 21. Технологические ошибки в разработке туристского продукта: экономические, правовые и имиджевые последствия технологических ошибок.
 22. Логистика в туризме: понятие, принципы применения, общие технологии управления временем и перемещением.
 23. Маршрут в составе тура, классификация маршрутов.
 24. Технологии проектирования туристского маршрута.
 25. Международные стандарты о классификации показателей качества услуг, область применения стандартов.
 26. Принципы, цели и актуальная практика стандартизации в современном туризме.
 27. Роль стандартизации гостиничной деятельности.
 28. Турпродукт как объект экономических интересов и технологий коммерциализации.
 29. Конкурентоспособность туристского продукта: экономический подход.
 30. Технологии капитализации туристского продукта, бренд, инвестирование в ситуацию, стратегическое инвестирование.
 31. Правовые технологии (общий подход) в обеспечении прав потребителей, поставщиков услуг, операторов и агентов.
 32. Технологии работы с жалобами и рекламациями, стандарт ИСО 10002-2004 о работе с жалобами.
 33. История, тенденции, проблемы страхования в туризме.
 34. Виды страховых обязательств, процедуры страхования в туризме.
 35. Система гарантий в туристской индустрии, виды гарантий в туристской фирме.

36. Финансовые гарантии в работе туристских операторов: история и цели создания, механизм реализации. Понятие «качество» в сфере сервиса и туризма, потребительская стоимость туристской услуги.
37. История стандартов группы ISO: 9000.
38. Технологии контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
39. Понятие «потеря качества»: объективные, субъективные причины и последствия, модель разрывов качества услуги.
40. Качество обслуживания в контактной зоне тур предприятия.
41. Сертификация в сфере туризма, цели, объекты и субъекты, технологии и процедуры.
42. Жизненный цикл дестинации и турпродукта: сравнительный подход в технологиях анализа и управления.
43. Технологии управления эффективностью турпродукта на разных этапах существования турпродукта.
44. Ценовые и неценовые технологии управления лояльностью клиентов.
45. Технологии выставочной работы. Роль выставочных технологий в формировании туристского кластера.
46. Выставочный продукт и технологии его создания.
47. Техника и оборудование выставки. Подготовка к участию в выставке, проведение выставочных мероприятий.
48. Медиаплан выставочного мероприятия.
49. Технологии организации работы туристской фирмы в локальных выставочных мероприятиях (региональные и городские выставки, культурные события презентационного характера, социально-культурные проекты нетуристского содержания).

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2021 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Операционная система тонких клиентов WTware	WTware	Лицензионное
2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное

10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
12	Zoom	Zoom	Свободно распространяемое
13	Discord	Discord	Свободно распространяемое