

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе
_____/Т. С. Занова/

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по специальности среднего
профессионального образования
43.02.16 «Турим и гостеприимство»

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее – ПОП СПО) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчики:

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель отделения «Туризм и гостиничный сервис»

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

на заседании отделения «Туризм и Гостиничный сервис»

(Протокол № 8 от «16» марта 2022 г.)

Заведующая отделением _____/Агеева И. С

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

Аннотация
рабочей программы учебной дисциплины
для специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015г. №06-259) и на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012г. №413 (с изменениями, внесенными приказом Минобрнауки России от 29.12.2014г, №1645) и разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 470

Программа включает в себя:

- общую характеристику рабочей программы учебной дисциплины
- структура и содержание общеобразовательной учебной дисциплины,
- условия реализации рабочей программы общеобразовательной учебной дисциплины,
- контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной учебной дисциплины,
- возможность использовать программу в других основных образовательных программах (ООП).

Наименование разделов и тем дисциплины:

Раздел 1. Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Тема 1.1. Основы теории услуг

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

Тема 2.2. Осуществление услуг

Максимальная учебная нагрузка (всего) 73

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) 64

в том числе:

лекции 32

Практическая подготовка 32

практические занятия 32

Самостоятельная работа обучающегося (всего) 51

Промежуточная аттестация в форме Экзамен 8 часов, консультация – 1 час.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Настоящая образовательная программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» по специальности среднего профессионального образования (далее – ПОП СПО) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100. Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 1.1 ,ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения:

- 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

В рамках программы учебной дисциплины обучающиеся должны знать:

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,
- классификацию услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- 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	73
в т.ч. в форме практической подготовки	32
в т. ч.:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	32
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация (Экзамен)	9

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	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		20	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Лекции, в том числе в форме практической подготовки	6	
	1. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам.	2	
	2. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.	2	
	3. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	4	
	1. Заполнение таблицы: «Характеристика основных показателей услуг»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Лекции, в том числе в форме практической подготовки	4	
	1. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса. Виды сервисной деятельности.	2	
	2. Классификация сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	6	
	1. Заполнение таблицы «Характеристика классификации потребностей в услугах»	2	
	2. Подготовка докладов на тему «Тенденции и принципы современного сервиса»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		44	
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания	Лекции, в том числе в форме практической подготовки	16	
	1. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг. Требования по предоставлению услуг:	4	
	2. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг. Формы и методы обслуживания потребителей. Понятие «контактной зоны».	4	

потребителей. Качество сервисных услуг	3. Культура сервиса. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями. Процедура оплаты услуги.	4	1
	4. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг. Контроль качества услуг. Система и методы контроля качества. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	4	1
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	14	
	1.Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг	2	2
	2.Моделирование ситуаций «Определение качества сервисных услуг различным категориям потребителей»	4	3
	3.Семинар «Современные формы и методы обслуживания»	4	2
	4. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания.	2	2
	5. Семинар «Нормативно-правовая база сервиса»	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся	-	2
	Тема 2.2. Лекции, в том числе в форме практической подготовки	6	
Осуществление услуг	1.Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса.	4	1
	2.Виды сервисной деятельности. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	1
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	8	
	1.Анализ турпредприятий г.Челябинска	4	2
	2.Изучение уровня удовлетворённости социо-культурными услугами потребителей.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Промежуточная аттестация		9	
Всего:		73	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории Сервисная деятельность.

оснащенной оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

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. 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>

3.2.2. 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>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ¹	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	

