**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение Калужской области**

**«Тарусский многопрофильный техникум»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Таруса

2023 г.

Программа учебной дисциплины ОП 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по 43.02.16 **Туризм и гостеприимство** (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100); примерной программы разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднегопрофессионального образования по укрупнённой группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «ТМТ»

Разработчик: методист Петрова Л.И.

**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**
5. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«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 примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

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

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК. ОК | Умения | Знания |
| ОК 01-02, | проводить поиск в различных поисковых системах; | истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, |
| ОК 04-05, | использовать различные виды учебных изданий; | классификаций услуг и сервиса;  методов мониторинга рынка услуг; |
| ОК 09 | применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;  описывать методы мониторинга рынка услуг;  воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг | правил 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** | **62** |
| в т. ч.: |  |
| теоретическое обучение | 22 |
| лабораторные работы | 40 |
| практические занятия | 40 |
| Самостоятельная работа 23 | Х |
| **Промежуточная аттестация** | Х |

**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,**  **формированию**  **которых**  **способствует**  **элемент**  **программы** |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |  |
|  |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности** | | 9/16 |  |  |
| **Тема 1.1. Основы**  **теории услуг** | **Содержание учебного материала**  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. | 5/8 | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09 |  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 8 |  |
|  | Характеристика основных показателей услуг | 8 |  |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда;  динамика потребительского спроса на продукцию или услугу; маркетинговая  среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства | Х |  |
|  |
|  |
|  |  |
|  |
| **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 | 4/8 | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09 |  |
|  |
|  |  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы  современного сервиса. |  |  |  |
|  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 8 |  |
| Характеристика классификации потребностей в услугах | 8 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии | Х |  |
|  |
|  |
| **Раздел 2. Организация сервисной деятельности** | | 13/16 |  |  |
| **Тема 2.1.**  **Предоставление**  **Основных** **видов**  **услуг.** **Формы,**  **методы,** **правила**  **обслуживания**  **потребителей.**  **Качество сервисных**  **услуг** | **Содержание учебного материала**  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 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: | 7/8 | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09 |  |
|  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 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.  Правила обслуживания потребителей. 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.  Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг:  назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг,  эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные  характеристики качественности: 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. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 8 |  |
| Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг | 4 |  |
| Определение качества сервисных услуг | 4 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов | Х |  |
|  |
|  |
| **Тема** **2.2.** | | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-02, |  |
| **Осуществление** |  | Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. |  | ОК 04-05, |  |
| **услуг** |  | Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, |  | ОК 09 |  |
|  |  | самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, | 6/8 |  |  |
|  |  | услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, |  |  |  |
|  |  | услуги предприятия питания. |  |  |  |
|  |  | Комплекс услуг. Дополнительные услуги. |  |  |  |
|  |  | **В том числе практических и лабораторных занятий** | 8 |  |  |
|  |  | Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия |  |  |  |
|  |  | питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и | 8 |  |  |
|  |  | гостеприимства |  |  |  |
|  |  | **Самостоятельная работа обучающихся** | Х |  |  |
|  |  | Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | | | Х |  |  |
| **Всего:** |  |  | 62 |  |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Сервисной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Обязательные печатные издания**

* + 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

* + 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
  + 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
  + 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. Электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/; Образовательная платформа Профобразование https://profspo.ru/.

**3.2.3. Дополнительные источники** *(при необходимости)*

* + 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 c. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный
* Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/87883

**4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***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.  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;  Правил обслуживание потребителей.  Описание методов мониторинга рынка услуг;  Воспроизведение правил  обслуживание потребителей;  Подбор нормативно-правовых  Документов | Текущий контроль:  - тестирование;  - устный опрос;  - оценка подготовленных  обучающимися сообщений,  докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Экспертная оценка выполнения практических  заданий. |