

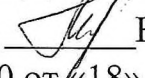
Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
Индекс и наименование

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Код и наименование

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией
Иностранных языков, сервисных
дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина
Протокол №10 от «18» мая 2023 г.



Е.В. Петросян

Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 9 от 30.05.2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. №72111

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик(и):


подпись

Турилина Н.С., преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, место работы

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango», квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Алхазова О.О., директор ТА «4 сезона», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

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 ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». 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 ¹ ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 1 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 10	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	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной основной образовательной программы 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ СПО 07.04.2023, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162, регистрационный номер: 67, реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: протокол № 01 от 19.12.2022г.

¹ Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных, которые необходимы для освоения данной дисциплины; также приводятся коды личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей профессии/специальности в соответствии с ОПОП.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	82
в т.ч. в форме практической подготовки	48
теоретическое обучение	32
практические занятия	32
контрольная работа	3
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	6
<i>Консультации</i>	12
<i>Самостоятельная работа</i> ²	-

² Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		28/16	
Тема 1.1	Содержание учебного материала	16	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Основы теории услуг	<p>1. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Контрольная работа (входной контроль)</p> <p>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 безличностные, простые и сложные и т.д.</p> <p>3. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.</p> <p>4. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p>1. Характеристика основных показателей услуг</p> <p>2. Виды и формы сервисной деятельности</p> <p>3. Этапы развития сферы услуг</p> <p>4. Коммуникативные формы общения в сервисе</p>	2	
Тема 1.2	Содержание учебного материала	12	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Сущность системы сервиса	<p>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 клиентуры рынка.</p> <p>2. 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</p>	2	

	<p>к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p>1. Характеристика классификации потребностей в услугах</p> <p>2. Основные правила обслуживания потребителей</p> <p>3. Психология личности</p> <p>4. Этика и психология сервисной деятельности</p>	<p>8</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>30/16</p>	
<p>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</p> <p>Тема 2.1</p> <p>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. 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 производствa сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>2. 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: 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 оснащённость; 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, лобезным. Культура сервиса. Контрольная работа (оперативный контроль)</p> <p>3. 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>16</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>

	<p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>4. 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. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>		
	В том числе, практических занятий		8
	1. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг		2
	2. Определение качества сервисных услуг		2
	3. Самопрезентация в сервисной деятельности		2
	4. Этика и этикет телефонного разговора		2
Тема 2.2	Содержание учебного материала		14
Осуществление услуг	1. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, выездной, выездной, самостоятельный туризм. Контрольная работа (рубежный контроль)		2
	2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.		2
	В том числе, практических занятий		8
	1. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.		2
	2. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства		2
	3. Основы корпоративной культуры		2
	4. Этикет работника контактной зоны		2
Всего учебных занятий			64
Консультации			12
Промежуточная аттестация в форме экзамена			6
Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем			64
Самостоятельная работа обучающихся			-
Всего:			82
		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Специализированная мебель и системы хранения

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

Технические средства

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия

дидактические пособия

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. Печатные издания³

Основная литература:

1. Сервисная деятельность: учебник., Велединский В.Г. – М.: КноРус, 2021 г., 192 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Прообразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

2. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Прообразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

³ Образовательная организация при разработке основной образовательной программы вправе уточнить список изданий, выбрав в качестве основного не менее одного из предлагаемых, и (при необходимости) дополнить его другими изданиями.

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

4. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

5. Егоров, В. П. Документационное обеспечение управления негосударственных организаций в условиях цифровой экономики: учебное пособие для СПО / В. П. Егоров, А. В. Слинков. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-8114-7924-5. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180803>.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3.3 Организация образовательного процесса

Допуск к экзамену осуществляется при условии успешного прохождения студентами рубежного и административного контроля по усвоению учебной дисциплины. При усвоении содержания учебной дисциплины рекомендуется планировать деятельностный подход с развивающим характером обучения, включающий проблемные, исследовательские, проектные методы, метод обучения в сотрудничестве. Эффективность применения этих форм и методов обусловлена реализацией посредством их использования дидактических принципов личной значимости, системности, научности, проблемности, контекстности, вариативности, дополнительности.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения⁴</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
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
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	выполнения практических заданий.

⁴ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по **ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ

Кеян Э.А.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство / 43.00.00 Сервис и туризм.

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: соблюдения в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов, определения критерий качества услуг в профессиональной деятельности, использование различных средств делового общения, управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности, социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, видами сервисной деятельности, сущностями услуг как специфического продукта, понятиями "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности, организацию обслуживания потребителей услуг, правилами обслуживания населения, способами и формами оказания услуг, нормами и правилами профессионального поведения и этикета, этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями, критериями и составляющими качества услуг, культуру обслуживания потребителей, психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

С целью реализации теоретических положений в содержании рабочей программы предусмотрены практические занятия. Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной рабочей программе.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рецензент

Директор ГА «4 сезона»

квалификация по диплому

«социально-культурный сервис и туризм»



О.О. Алхазова

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по **ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ

Кеян Э.А.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство / 43.00.00 Сервис и туризм.

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: соблюдения в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов, определения критерий качества услуг в профессиональной деятельности, использование различных средств делового общения, управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности, социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, видами сервисной деятельности, сущностями услуг как специфического продукта, понятиями "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности, организацию обслуживания потребителей услуг, правилами обслуживания населения, способами и формами оказания услуг, нормами и правилами профессионального поведения и этикета, этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями, критериями и составляющими качества услуг, культуру обслуживания потребителей, психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

С целью реализации теоретических положений в содержании рабочей программы предусмотрены практические занятия. Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной рабочей программе.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рецензент

Директор ТА «Mango»

квалификация по диплому «бакалавр»

по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева