

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

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

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

р.п. Красные Баки
2023г.

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.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик(и): _____ О.А.Беляева, преподаватель _____
(инициалы, фамилия, должность)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
протокол № 11 от «13» июня 2023г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ..... | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |
| 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 13 |

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

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций:

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. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| 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 | истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг. |
| ПК 1.1. | Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения. | Теория межличностного и делового общения, переговоры, конфликтологии Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики |

| | | |
|--|--|---|
| | | предлагаемых туристских услуг Этику делового общения |
|--|--|---|

Личностные результаты реализации программы воспитания:

| Код ЛР | Наименование личностных результатов |
|--------|---|
| ЛР 4 | <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей.</p> <p>Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества.</p> <p>Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни</p> <p>Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p> |
| ЛР 5 | <p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству.</p> <p>Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом,</p> <p>поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p> |
| ЛР 13 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства |
| ЛР 14 | <p>Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p> |
| ЛР 18 | Соблюдающий Устав и правила внутреннего распорядка, локальные нормативные акты для студентов Учреждения |
| ЛР 20 | Умеющий транслировать положительный опыт собственного обучения |
| ЛР 21 | Соблюдающий этические нормы поведения и общения |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов | В том числе практической подготовки |
|---|--------------------|--|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 84 | 32 |
| в том числе: | | |
| теоретическое обучение | 32 | - |
| лабораторные занятия | - | - |
| практические занятия | 32 | 32 |
| консультации | - | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 14 | - |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | 6 | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся (если предусмотрены) | Объем часов | В том числе практической подготовки | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|-------------|-------------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | | 37 | 16 | |
| Тема 1.1. Основы теории услуг | Содержание учебного материала | 16 | 8 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4, ЛР 13 ЛР 14, ЛР 18 ЛР 20, ЛР 21 |
| | 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 безличностные, 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 | 8 | | |
| | Практические работы | 8 | 8 | |
| | Практическая работа № 1 Характеристика основных показателей услуг гостеприимства Практическая работа № 2 Характеристика основных показателей туристических услуг Практическая работа № 3 Туристические услуги и услуги гостеприимства Нижегородской области. Практическая работа № 4 Категории потребителей и особенности их обслуживания. Социальнокультурные характеристики, их влияние на сервисное поведение. | | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 3 | | |

| | | | | |
|--|---|-----------|----------|--|
| | Сообщение на тему «Услуги в современной экономике и их особенности как товара» | | | |
| Тема 1.2. Сущность системы сервиса | Содержание учебного материала | 16 | 8 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4, ЛР 13 ЛР 14, ЛР 18 ЛР 20, ЛР 21 |
| | 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. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса | 8 | | |
| | Практические работы | 8 | 8 | |
| | Практическая работа № 5 Характеристика классификации потребностей в услугах | 2 | | |
| | Практическая работа № 6 Современное предоставление сервисных услуг | 2 | | |
| | Практическая работа № 7 Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. | 2 | | |
| | Практическая работа № 8 Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Модели поведения потребителей | 2 | | |
| | Контрольная работа 1 | 1 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся Сообщение на тему «Влияние качества сервиса на продвижение и реализацию услуг туризма и гостеприимства» | 2 | | | |

| Раздел 2. Организация сервисной деятельности | | 41 | 16 | |
|--|---|-----------|-----------|---|
| Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг | Содержание учебного материала | 16 | 8 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| | 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: 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 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 | 8 | - | ЛР 4, ЛР 13 ЛР 14, ЛР 18 ЛР 20, ЛР 21 |

| | | | | |
|--|---|-----------|-----------|---|
| | ГОСТов. | | | |
| | Практические работы | 8 | 8 | |
| | Практическая работа № 9 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг | 2 | | |
| | Практическая работа № 10 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности. | 2 | | |
| | Практическая работа № 11 Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействие потребителя и исполнителя. Установление контакта. | 2 | | |
| | Практическая работа № 12 Определение качества сервисных услуг | 2 | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Сообщение на тему «Современные взгляды на место этики при работе с клиентами» | 3 | - | |
| Тема 2.2. Осуществление услуг | Содержание учебного материал | 16 | - | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4, ЛР 5, ЛР 13 ЛР 14, ЛР 18 ЛР 20, ЛР 21 |
| | Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. | 8 | | |
| | Практические работы | 8 | 8 | |
| | Практическая работа № 13 Туристские, экскурсионные услуги, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. | 2 | | |
| | Практическая работа № 14 Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество | 2 | | |
| | Практическая работа № 15 Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма. | 2 | | |
| | Практическая работа № 16 Формирование и продвижение новых услуг в сфере гостеприимства. | 2 | | |
| Контрольная работа 2 | 1 | - | | |
| Самостоятельная работа обучающихся Презентация на тему «Туристический потенциал Нижегородской области» | 6 | | | |
| Промежуточная аттестация | | 6 | - | |
| Всего: | | 84 | 32 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»

| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
|---|--|---|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | посадочные места по количеству обучающихся | Столы двухместные не регулируемые, стулья не регулируемые или регулируемые по высоте |
| 2 | доска учебная | Доска меловая с лотком для мела для визуального сопровождения материала |
| 3 | программное обеспечение | Информационно – правовая система Гарант |
| 4 | рабочее место преподавателя | Стол с выдвижными ящиками для хранения книг, тетрадей письменных принадлежностей; стул не регулируемый по высоте, трибуна-стойка, ноутбук с программным обеспечением для использования в образовательном процессе информационных технологий |
| II Технические средства | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель) | Мультимедийный проектор |
| 2 | Экран или интерактивная доска | Интерактивная доска |
| III Демонстрационные учебно-наглядные пособия | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | дидактические пособия | Нормативная документация (Федеральные Законы, Постановления, Приказы, ГОСТы) |

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Реализации программы обеспечена электронными образовательными ресурсами, рекомендованными для использования в образовательном процессе

Основные электронные издания:

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, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484>

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, 2023. —

189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>

Дополнительные источники:

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931>

2. Жабина, С. Б. Маркетинг в организациях общественного питания: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05791-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515425>

3. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

Интернет-ресурсы:

Министерство туризма и промыслов Нижегородской области mintour.nobl.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| <p>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; знание теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; знание цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; знание ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; знание этики делового общения.</p> | <p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей</p> | <p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация – экзамен.</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: умение проводить поиск в различных поисковых системах; умение использовать различные виды учебных изданий; умение применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; умение владеть культурой межличностного общения.</p> | <p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p> | |