

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 8
от 30 мая 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№ 157-ОД от 02 июня 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство** базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января № 72111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Завгороднева Елена Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперт:

Киосе М.И. к.э.н. председатель МЦК УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

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

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:

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, ОК04-05, ОК09

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 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональная направленность реализуется через формирование элементов следующих профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

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 ПК.1.1, ПК 1.2	-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.

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	90
вт. ч.:	
Теоретическое обучение	42
Практические занятия	32
<i>Самостоятельная работа</i>	6
<i>консультация</i>	4
Промежуточная аттестация- экзамен	6

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 и личностных результатов ⁴⁴ , Формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1. Основы Теории услуг	Содержание учебного материала	18	ОК01-02, ОК04-05, ПК.1.1,1.2 ОК09 ПК.1.1,1.2
	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	2	
	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.	2	
	Маркетинговая среда предприятия сервиса.	2	
	Сегментирование рынка	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	ПЗ №1 Характеристика основных показателей услуг	2	
	ПЗ №2 Анализ характеристики услуг, материальные и нематериальные услуги	2	
	ПЗ №3 Изучение маркетинга услуг в сервисе	2	
	ПЗ №4 Определение целевого сегмента потребителей	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Реферат : Покупательский риск в сфере услуг	2	

Тема1.2. Сущность Системы сервиса	Содержание учебного материала	12	ОК01-02, ОК04-05, ОК09 ПК.1.1,1.2
	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	2	
	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности и услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	ПЗ №5 Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
	ПЗ №6 Анализ сервиса в современном мире	2	
	ПЗ №7 Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала	28	ОК01-02, ОК04-05, ОК09 ПК.1.1,1.2
	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.	2	
	Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.	2	
	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2	

	<p>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 ит.д.</p> <p>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.</p>	2	
	Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуг неудобств без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.	2	
	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.	2	
	<p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.</p>	2	
	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	ПЗ №8 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг	2	
	ПЗ №9 Оценка процесса обслуживания потребителей	2	
	ПЗ №10 Определение качества сервисных услуг	2	
	ПЗ №11 Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	2	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Реферат: Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность.</p>	4	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала	14	

Осуществление услуг	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги	2	ОК01-02, ОК04-05, ОК09 ПК.1.1,1. 2 ЛР 13-24
	Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	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 и лабораторных занятий	8	
	ПЗ №13 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	ПЗ № 14 Определение номенклатуры услуг	2	
	ПЗ № 15 Отработка взаимодействия с потребителями при продаже услуг	2	
	ПЗ № 16 Отработка навыков по приему и оформлению заказов на услуги	2	
Самостоятельная работа обучающихся			
Промежуточная аттестация	6		
Всего:	66		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть 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 и.

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. 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, 2024. – 144 с.
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очиллова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 189 с. – (
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 392 с.
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, 2023. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825>.
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460>.
7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

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, 2024. – 71 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Знание истории и теории в сфере туризма И гостеприимства, Знание классификаций услуги сервиса; Знание методов мониторинга рынка услуг; Знание правил обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить Правила обслуживания потребителей услуг; Умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	