#### Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение

#### «Оренбургский государственный экономический колледж-интернат» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

# 

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Гузаревич  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

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

по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Наименование квалификации: **специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве / сост. Мельникова Н.А. - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2023 – 14 с.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 20263 г. № 72111), с учетом методических рекомендаций по реализации среднего общего образования в пределах освоения образовательной программы среднего профессионального образования (Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2023 г. №05-592); с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

###### Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А.Мельникова

(подпись)

###### Рассмотрена на заседании ПЦК

###### № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_ Н.А.Мельникова

**СОДЕРЖАНИЕ**

стр.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **5** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **11** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **14** |

* 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 «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  04  05  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; |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем учебной дисциплины** | 64 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 26 |
| практические занятия | 32 |
| **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 и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **3 семестр** | | |  |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности** | |  |  |
| **Тема 1.1 Основы теории услуг** | **Урок № 1**  **Содержание учебного материала:**  Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09 |
| **Урок № 2**  **Содержание учебного материала:**  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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09 |
| **Урок № 3**  **Содержание учебного материала:**  Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09 |
| **Урок № 4**  **Содержание учебного материала:**  Маркетинговая среда в предприятии сервиса. Сегментирование в рынке услуг. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09 |
| **Практическое занятие № 1**  История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 2**  Классификация услуг и сервисной деятельности | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 3**  Иерархия потребностей | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 4**  Характеристика основных показателей услуг | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Тема 1.2 Сущность системы сервиса** | **Урок № 5**  **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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Урок № 6**  **Содержание учебного материала:**  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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 5**  Характеристика классификации потребностей в услугах | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 6**  Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 7**  Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 8**  Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Раздел 2. Организация сервисной деятельности** | |  |  |
| **Тема 2.1 Предоставление основных видов услуг** | **Урок № 7**  **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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Тема 2.2 Формы, методы, правила обслуживания потребителей** | **Урок № 8**  **Содержание учебного материала:**  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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 9**  Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 10**  Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Тема 2.3 Качество сервисных услуг** | **Урок № 9**  **Содержание учебного материала:**  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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Тема 2.4 Качество сервисных услуг** | **Урок № 10**  **Содержание учебного материала:**  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. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 11**  Определение качества сервисных услуг | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 12**  Определение качества сервисных услуг | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Тема 2.5 Осуществление услуг** | **Урок № 11**  **Содержание учебного материала:**  Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Урок № 12**  **Содержание учебного материала:**  Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Урок № 13**  **Содержание учебного материала:**  Комплекс услуг. Дополнительные услуги. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 13**  Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 14**  Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 15**  Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Практическое занятие № 16**  Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | **2** | ОК 01, 02, 04, 05, 09  ПК 1.4 |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | | **6** |  |
| **Всего** | | **64** |  |

**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».

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**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 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>

**3.3 Особенности обучения лиц с особыми образовательными потребностями**

В целях реализации рабочей программы учебной дисциплины и для адаптации восприятия справочного, учебного, просветительского материала для лиц с особыми образовательными потребностями созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся:

Для слабовидящих обучающихся используются:

* индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;
* печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;
* обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
* предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного, ментального и интеллектуального развития обучающихся с особыми образовательными потребностями проводится за счет:

* исключения повышенного уровня шума на занятии и внеурочном мероприятии;
* акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;
* многократного повторения ключевых положений учебной информации;
* подачи материала на принципах мультимедиа;
* максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);
* регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на занятиях обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

* психологическая настройка;
* аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);
* визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды презентации, иные наглядные материалы);
* кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);
* активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития обучающихся проводится за счет:

* фиксации педагога на собственной артикуляции;
* использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
* обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

**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. | Описание методов мониторинга рынка услуг;  правил обслуживание 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 обслуживание потребителей;  Подбор нормативно-правовых документов |