



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

УТВЕРЖДЕНО:

Директор ГПОУ «СПК»

_____ Е.А. Выборных

«__» _____ 2024 г.

НАИМЕНОВАНИЕ УЧЕБНОГО ЦИКЛА

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Для студентов, обучающихся по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

(углубленная подготовка)

[наименование специальности/профессии, уровень подготовки]

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

Сыктывкар, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код

43.02.16

наименование специальности

Туризм и гостеприимство

**(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)**

*[наименование специальности/профессии, уровень подготовки
в соответствии с ФГОС]*

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Коваль Карина Сергеевна	первая	Преподаватель, заведующий практикой
2			
3			

[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]

25

[число]

05

[месяц]

[дата представления на экспертизу]

2024

[год]

Рассмотрено:

ПЦК естественнонаучных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 8 от «27» мая 2024 г.

Рекомендовано:

Методическим советом ГПОУ СГПК»

Протокол № 4 от 10.06. 2024 г.

Содержание программы учебной дисциплины

1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3.	Условия реализации учебной дисциплины	9
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ПАСПОРТ рабочей программы учебной дисциплины

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
[наименование дисциплины в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ/ППКРС в соответствии с ФГОС СПО

по специальности [код]
укрупненной группы специальностей [наименование специальности полностью]

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

только в рамках реализации специальности [код] [наименование специальности полностью]
в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки] [код] [наименование специальности полностью]

в рамках специальности СПО [код] [наименование специальности полностью]

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ППССЗ/ППКРС [код]

в вариативную часть циклов ППССЗ/ППКРС

[наименование цикла в соответствии с ФГОС]

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

1. использовать различные виды учебных изданий;
2. применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
3. описывать методы мониторинга рынка услуг;
4. воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства;
2. классификацию услуг и сервиса;
3. методы мониторинга рынка услуг;
4. правила обслуживания потребителей услуг

В результате изучения дисциплины

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

[наименование учебной дисциплины в соответствии с ФГОС]

обучающийся должен освоить общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач
ОК 3.	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 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК.9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

всего часов в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося часов,
самостоятельной работы обучающегося часов;
промежуточная аттестация часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	47
в том числе:		
2.1	лекции	30
2.2	семинарские и практические работы	17
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
в том числе		
3.1	внеаудиторная самостоятельная работа	4
	Промежуточная аттестация в форме экзамена	9
	Итого	60

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Наименование дисциплины

Номер разделов и тем	Наименование разделов и тем Содержание учебного материала; лабораторные и практические занятия; самостоятельная работа обучающихся (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	
Раздел 1.	Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1.	Основы теории услуг			ОК 1.- ОК.5, ОК.9
Лекции		6		
Содержание учебного материала				
1	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг.		*	
2	Классификация услуг по принципам		**	
3	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.		*	
4	Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.		**	
Семинарские и практические занятия	Характеристика основных показателей услуг Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу Маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства	4		
Контрольные работы		0		
Самостоятельная работа студентов	Анализ маркетинговой среды предприятия сферы туризма и гостеприимства	1		
Тема 1.2.	Сущность системы сервиса			ОК 1.- ОК.5, ОК.9
Лекции		6		
Содержание учебного материала				
1	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса		*	
2	Виды сервисной деятельности		*	
3	Классификация сервиса		**	
4	Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.		**	
Семинарские и практические занятия	Характеристика классификации потребностей в услугах Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии	3		
Контрольные работы	Теоретические основы сервисной деятельности	0		
Самостоятельная работа студентов	Изучение правил отмены/аннулирования бронирования услуг в сфере туризма и гостеприимства	1		
Раздел 2.	Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1.	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.			ОК 1.- ОК.5, ОК.9, ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.1.3
Лекции		10		
Содержание учебного материала				
1	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг. Требования по предоставлению услуг		*	
2	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг.		*	
3	Формы и методы обслуживания потребителей.		**	
4	Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной Деятельности.		*	

5	Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.		**	
6	Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями Договор как основание для оказания услуг потребителю		**	
7	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг Основные характеристики качества Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		**	
Семинарские и практические занятия	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг Определение качества сервисных услуг	6		
Контрольные работы		0		
Самостоятельная работа студентов	Анализ правил обслуживания предприятий туризма и гостеприимства	1		
Тема 2.2. Осуществление услуг				
Лекции		8		
Содержание учебного материала				
1	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.		*	
2	Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.		**	
3	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.		**	
4	Комплекс услуг. Дополнительные услуги		**	
Семинарские и практические занятия	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	4		
Контрольные работы		0		
Самостоятельная работа студентов	Рынок туристских услуг Республики Коми	1		
Промежуточная аттестация		9		
Всего		60		

ОК 1.-
ОК.5,
ОК.9,
ПК.1.1,
ПК.1.2,
ПК.1.3,
ПК.2.1,
ПК.3.1,
ПК 3.2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие

3.1.1	учебного кабинета	85 Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин
		78 Кабинет документационного обеспечения управления
		3 Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей
		<i>[указывается наименование кабинетов, связанных с реализацией дисциплины]</i>
3.1.2	лаборатории	информатики и информационно-коммуникационных технологий;
3.1.3	зала	библиотека;
		читальный зал с выходом в сеть Интернет.

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	
	рабочее место преподавателя	
	доска для мела	
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	
	<i>(заполняется при наличии в программе лабораторных или практикумов)</i>	

Технические средства обучения

[заполняется при наличии в кабинете в соответствии со спецификацией]

№	Наименования объектов и средств материально-технического	Примечания
---	----------------------------------------------------------	------------

обеспечения		
Технические средства обучения (средства ИКТ)		
Телевизор с универсальной подставкой		
Видеомагнитофон (видеоплейер)		
Аудио-центр		
Мультимедийный компьютер		+
Сканер с приставкой для сканирования слайдов		
Принтер лазерный		
Цифровая видеокамера		
Цифровая фотокамера		
Слайд-проектор		+
Мультимедиа проектор		
Стол для проектора		
Экран (на штативе или навесной)		+

3.3. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), интеллект-карты, экскурсионный практикум, мастер-класс, проектное обучение, олимпиада, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

3.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники, включая электронные (2-3 издания)

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт .	2021	Реком.
2.	Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт	2019	
3.	Курочкин В.Н. и др. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.Н Курочкин, А.В. Щербина, Л.А. Кобина, М.В., Гречко, Ответственный редактор профессор ЮФУ В.Н. Курочкин.– Ростов-на-Дону: Донской издательский дом	2019	

Дополнительные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1	Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва:	2021	Реком.

	Издательство Юрайт		
2	Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт	2021	
3	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	
4	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — СанктПетербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195460 . Дата обращения: 29.05.2023	2022	

Ресурсы Интернет

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

Библиотека Гумер - гуманитарные науки

<http://www.gumer.info/>

Коллекция книг по социальным и гуманитарным и наукам: истории, культурологии, философии, политологии, литературоведению, языкознанию, журналистике, психологии, педагогике, праву, экономике и т.д.

Национальный туристический портал Russia.travel

<https://russia.travel/>

Туры по всей России, от Калининграда до Дальнего Востока.

Министерство экономического развития в Российской Федерации

<https://www.economy.gov.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
У 1	использовать различные виды учебных изданий;	Соответствие содержания учебных изданий, применение их при подготовке к практическим занятиям	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
У 2	применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	Использует альтернативные методы исходя из заданной ситуации	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
У 3	описывать методы мониторинга рынка услуг;	Оптимальный выбор метода мониторинга рынка туризма и гостеприимства	Анализ профессиональной ситуации
У 4	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.	Использование различные подходы к обслуживанию потребителей услуг	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
	Усвоенные знания		
З 1	историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства;	Соотнесение этапов развития сферы туризма и гостеприимства с характерными особенностями	Текущий контроль в форме тестирования
З 2	классификацию услуг и сервиса;	Определение вида сервиса	Текущий контроль в форме тестирования
З 3	методы мониторинга рынка услуг;	Применение методов мониторинга рынка услуг	Текущий контроль в форме тестирования
З 4	правила обслуживания потребителей услуг	Обслуживание потребителей услуг по запросу согласно правилам	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
	Общие компетенции		
ОК.1	Выбирать способы решения задач	Обоснованность выбора в применении метода решения	Текущий контроль в форме беседы

	профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	проблемной ситуации	
ОК.2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач	Эффективный поиск необходимой информации Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники Выделять наиболее значимое в перечне информации Оперативность поиска необходимой информации с использованием различных средств;	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
ОК.3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
ОК.4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем	Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога
ОК.5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Употребление разговорных формул (скриптов) при обслуживании клиентов	Анализ профессиональной ситуации
ОК.9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений в заполнении бланков при выполнении технологического обслуживания в туризме и гостеприимстве	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
	Профессиональные		

	компетенции		
ПК.1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Применение методов планирования деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК.1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Применение методов организации деятельности в туризме и гостеприимстве	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК.1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Применение методов контроля деятельности в туризме и гостеприимстве	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК.2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Расчет стоимости услуг при обслуживании клиентов	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК.3.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Выполнение работ по заселению, оказанию помощи гостям, выселению	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК.3.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Выполнение работ по эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

4.2 Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие, свойства и типы услуг.
2. Классификация услуг.
3. Рынок услуг и его особенности.
4. Покупательский риск в сфере услуг.
5. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
6. Сегментирование рынка услуг.
7. Сервис и основные задачи современного сервиса
8. Виды сервисной деятельности
9. Классификация и принципы современного сервиса.
10. Тенденции современного сервиса.
11. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
12. Специфика предоставления услуг.
13. Требования по предоставлению услуг
14. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
15. Фазы выбора потребителями товаров и услуг.
16. Формы и методы обслуживания потребителей.
17. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».
18. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.
- Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.
19. Профессиональные качества сотрудника. Культура сервиса.
20. Правила обслуживания потребителей.
21. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями
22. Договор как основание для оказания услуг потребителю
23. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг
24. Основные характеристики качества
25. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля
26. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.
27. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.
28. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
29. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
30. Комплекс услуг. Дополнительные услуги