АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ТАМБОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Утверждена приказом № 274-о
от «30» августа 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по дисциплине ОП. 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве для профессиональных образовательных организаций, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100, зарегистрированного Министерством юстиции 24.01.2023 № 72111

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Разработчик: Манаенкова Алена Гавриловна, преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий».

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины ОП. 01 . Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины 5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины 24
4. Контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной дисциплины 28

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с примерной рабочей программмой по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. При реализации рабочей программы учебной дисциплины могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: программа входит в социально-гуманитарный учебный цикл и относится к общепрофессиональным учебным дисциплинам.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Общие компетенции

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 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 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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональные компетенции

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 09. ПК 1.1.-2.4.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. компетентно излагать свои мысли на государственном языке, грамотно оформлять документы по профессиональной тематике.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
в результате освоения вариативной части учебной дисциплины обучающийся должен:		
	классифицировать услуги по принципам и видам; анализировать рынок услуг и его особенности; анализировать покупательские риски на рынке в сфере туризма и гостеприимства; осуществлять сегментацию рынка услуг; осуществлять консультирование, передачу информации, формирование постоянной клиентской базы рынка туризма и гостеприимства; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов предприятий туризма и	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Программное обеспечение деятельности туристских организаций.

	гостеприимства; предоставлять спектр услуг для потребителей предприятий туризма и гостеприимства; использовать специализированные программные комплексы, применяемые на предприятиях туризма и гостеприимства;	Этику делового общения. Основы делопроизводства. Показатели профессионального уровня персонала; основы качественного сервиса и способы повышения уровня обслуживания потребителей предприятий туризма и

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*64*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*64*
в том числе:	
Лекционные занятия	*32*
практические занятия	*28*
контрольные работы *(не предусмотрено)*	-
курсовая работа (проект) (*не предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*4*
в том числе:	
Самостоятельная работа: доклады, сообщения, создание мультимедийного альбома репродукций	*4*
Итоговая аттестация в форме *дифференцированного зачета*	

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, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы.
1	**2 курс**			
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			**32**	
Тема 1.1. Основы теории услуг	**Содержание учебного материала**		**16**	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2.
	1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России и в других странах. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Потребности и их классификация и иерархия.	2	
	2	Состав и структура сферы услуг. Услуга, как ключевой компонент сервисной деятельности. Свойства услуги. Классификация видов услуг: материальные, нематериальные услуги, классификация услуг по функциональной направленности; классификация услуг по взаимосвязанным качествам; комплексная классификация услуг.	2	
	3	Услуги предприятий туризма и гостеприимства. Классификация социально-культурных услуг (туристические услуги, гостиничные услуги, услуги общественного питания, анимационные услуги, досуговые услуги). Общероссийские классификаторы услуг	2	
	4	Рынок туризма и гостеприимства и его особенности. Маркетинговая среда предприятий туризма и гостеприимства. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг. Жизненный цикл услуг	2	
	Практические занятия:		**8**	
	5	Практическая работа 1. Составление матрицы потребностей с учетом запросов потребителей	2	
	6	Практическая работа 2. Разработка проекта предприятия туризма и гостеприимства	2	
	7	Практическая работа 3. Анализ рынка туризма и гостеприимства и проведение сегментации	2	
	8	Практическая работа 4. Разработка модели услуги для разных категорий потребителей.	2	
Тема 1.2.	Содержание учебного материала		**16**	ОК 01 ОК 02

Сущность системы сервиса	1	Сервис как деятельность. Назначение, задачи и элементы современного сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса.	2	ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	2	Виды сервиса. Фирменный сервис. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	2	
	3	Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства. Требования к сервису при работе с гостями. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц. Характеристика турагентских и туроператорских организаций.	2	
	4	Инновационные направления в сервисе предприятий туризма и гостеприимства. Клиентоориентированные технологии. Логистика сервиса. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Практические занятия:		**6**	
	5	Практическая работа 5. Разработка организационной структуры служб гостиничного предприятия по уровням управления	2	
	6	Практическая работа 6. Разработка фирменного стиля для предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	7	Практическая работа 7. Разработка системы логистики услуг для предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Самостоятельная работа:		**2**	
	9	Реферат на тему: Развитие сервисной деятельности в РФ	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			**32**	
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.	Содержание учебного материала		**16**	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	1	Производство услуг и обслуживание потребителей, как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и гостеприимства	2	
	2	Качество обслуживания потребителей. Виды качества: техническое, социальное, функциональное. Показатели качественного обслуживания потребителей. Контроль качества услуг. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг.	2	
	3	Стандарты качества и их роль в организации сервиса для потребителей. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса. Унификация правил и требований при разработке внутренних стандартов для предприятий туризма и гостеприимства	2	

	4	Культура сервиса. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Конфликты, жалобы и способы их разрешения сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Практические занятия:		**8**	
	5	Практическая работа 8. Разработка внутренних стандартов обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства	2	
	6	Практическая работа 9. Формирование системы контроля качества обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства	2	
	7	Практическая работа 10. Создание профессионального портрета сотрудника предприятия гостеприимства	2	
	8	Практическая работа 11. Разработка алгоритма разрешения конфликтных ситуаций с потребителями сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала		**16**	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2
	1	Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей.	2	
	2	Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения. Виды гостиничных услуг. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги.	2	
	3	Организация сервиса на предприятиях туризма. Туристические услуги. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.	2	
	4	Организация сервиса на предприятиях туризма. Виды туров и экскурсий. Формирование, разработка, калькуляция и продвижение нового тура. Портфель гида-экскурсовода. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги.	2	
	Практические занятия:		**6**	
	5	Практическая работа 12. Анализ существующих программ лояльности предприятий туризма и гостеприимства, создание программы лояльности с нуля	2	
	6	Практическая работа 13. Анализ качества сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства, разработка предложений по повышению уровня обслуживания потребителей.	2	
	7	Практическая работа 14. Разработка системы продвижения новых услуг на предприятиях туризма и гостеприимства.	2	
	Самостоятельная работа:		**2**	

	8	Разработка программы тура разной направленности	2	
		Всего:	64 ч.	

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O=АНПОО ТКСКТ, CN =Елена Витальевна Воротникова, E=tkskt @yandex.ru
Мною рассмотрен этот документ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- информационные стенды,
- учебные столы, мягкие стулья,
- учебная доска,
- комплект учебно-методической документации,
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, экран, интерактивная доска, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Основные печатные издания

1. . Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 c

2. Кондратович, С. В. Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие / С. В. Кондратович ; под редакцией С. В. Новаковского. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2019. — 122 с.

3. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 c

4. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 c

5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва

3.3. Дополнительные источники:

1. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва

2. Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Профессиональное образование)

3.4 Интернет-ресурсы.

1. Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518486

2. URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html

3. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106772.html

4. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.htm

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: - психологические основы деятельности коллектива. - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены: - работа в коллективе - работа с документами	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита докладов; устный опрос; Промежуточный контроль в форме зачета. Устный опрос/экзамен.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: предоставлять спектр услуг для потребителей предприятий туризма и гостеприимства; использовать специализированные программные комплексы, применяемые на предприятиях туризма и гостеприимства	Характеристики демонстрируемых умений: - умение осуществлять консультирование, передачу информации, формирование постоянной клиентской базы рынка туризма и гостеприимства;	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита докладов; устный опрос; Промежуточный контроль в форме зачета. Устный опрос/экзамен.

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O= АНПОО ТКСКТ, CN=Елена Витальевна Воротникова, E= tkskt@yandex.ru
Я подтверждаю этот документ