

## Аннотация 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, 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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	274
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	114
в т. ч.:	
теоретическое обучение	160
практические занятия	114
<i>Самостоятельная работа</i>	8
<b>Промежуточная аттестация</b>	12

### 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, формируемых
			формированию

			<b>которых способств ует элемент програм мы</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>160/114</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, 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. 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.	30	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>30</b>	
	Характеристика основных показателей услуг	8	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>30</b>	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	30	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>40/54</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>60</b>	

<p><b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b></p>	<p>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,</p>		<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>
---	--	--	--

	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.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	4	
	Определение качества сервисных услуг	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	
	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.		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>54</b>	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	20	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>274</b>	

### 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.

#### 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 Основная литература

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. - Москва : Юрайт, 2023. - 189 с. - (Профессиональное образование). - URL:

- <https://urait.ru/bcode/518583> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13031-7.
- Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. - Москва : Юрайт, 2023. - 392 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/512610>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13873-3.
  - Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - Москва : Юрайт, 2023. - 212 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/517484>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10855-2.
  - Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 202 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016211-9.

#### **Дополнительная литература**

- Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. - Москва : Юрайт, 2023. - 144 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/519336> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13343-1
- Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 176 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815943>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-337-8.
- Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 192 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/515319>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10941-2.
- Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>

#### **Периодические издания**

- Гостиничное дело
- Менеджмент сегодня. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-6.html#volume2020-3>
- Российское предпринимательство. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/65688>
- Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
- Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>