

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»
(ИФ ГУАП)

Центр среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИФ ГУАП

В.М. Чибинёв
« 27 » июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

образовательной программы

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

<u>Объем дисциплины, часов</u>	81
Учебные занятия, часов	72
в т.ч. лабораторно–практические занятия, часов	36
Самостоятельная работа, часов	-

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

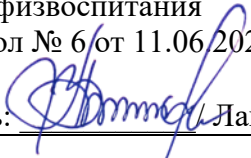
43.02.16

код

Туризм и гостеприимство,

наименование специальности (ей)

а также на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования, утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм № 01 от 19.12.2022, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

<p>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА Цикловой комиссией по общеобразовательным дисциплинам, общим гуманитарным социально-экономическим дисциплинам, математическим, естественнонаучным дисциплинам и физвоспитания Протокол № 6 от 11.06.2024 г. Председатель:  Ламерт О.В.</p>	<p>РЕКОМЕНДОВАНА Методическим советом Центра СПО ИФ ГУАП Протокол № 6 от 17.06.2024 г.</p>
--	---

Разработчики:

Иванова Н.А., к.э.н., доцент, зав.кафедрой 1 ИФ ГУАП.
(ФИО)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является составной частью программно-методического сопровождения образовательной программы (ОП) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Место дисциплины в структуре ОП СПО

Дисциплина ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы.

1.3. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3. ПК 2.4.	<p>проводить поиск в различных поисковых системах - навыки работы с информационными ресурсами для решения профессиональных задач.</p> <p>использовать различные виды учебных изданий - умение работать с учебными материалами в соответствии с особенностями изучаемой дисциплины.</p> <p>применять методики самостоятельной работы - навыки планирования и организации учебной деятельности с учётом специфики дисциплины.</p> <p>описывать методы мониторинга рынка услуг - умение анализировать и представлять данные о состоянии рынка услуг.</p> <p>воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг - навык формулировать и применять стандарты обслуживания.</p> <p>соблюдать требования законов РФ - в части защиты прав потребителей и правил продажи услуг.</p> <p>владеть технологией делопроизводства - навык ведения документации, хранения и извлечения информации.</p> <p>владеть техникой переговоров и устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры.</p> <p>координировать работу подразделений - например, подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.</p> <p>пользоваться компьютерными</p>	<p>История и теория в сфере туризма и гостеприимства - основы развития этой сферы, ключевые концепции и теории.</p> <p>Классификации услуг и сервиса - различные подходы к классификации услуг, включая их виды в туризме и гостеприимстве (туристические, гостиничные, экскурсионные, услуги предприятий питания и др.).</p> <p>Методы мониторинга рынка услуг - способы анализа состояния рынка услуг, выявления тенденций и потребностей потребителей.</p> <p>Правила обслуживания потребителей услуг - стандарты и процедуры взаимодействия с клиентами, включая правила общения, обслуживания и решения конфликтных ситуаций.</p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей - этапы и процессы, связанные с предоставлением услуг в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства - основы правового регулирования этой сферы, включая защиту прав потребителей.</p> <p>Основы трудового законодательства РФ - правовые аспекты трудовой деятельности в отрасли.</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - информация о продуктах и их параметрах.</p>

	<p>программами бронирования туров.</p>	<p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций - знание специализированных программ и систем, используемых в сфере туризма.</p> <p>Этика делового общения - нормы и правила взаимодействия в профессиональной среде.</p> <p>Основы делопроизводства - навыки ведения документации, хранения и извлечения информации.</p>
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем дисциплины	81
Объем учебных занятий	72
в том числе:	
теоретическое обучение	36
лабораторные и практические занятия	36
Самостоятельная учебная работа	-
Консультации	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 4 семестре	7

Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий и (или) лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

2.2. Тематический план и содержание дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

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, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		30/16	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	16	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3. ПК 2.4.
	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 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.	8	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Характеристика основных показателей услуг	8	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала	14	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3. ПК 2.4.
	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.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	

	Характеристика классификации потребностей в услугах	8	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		42/20	
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	28	
Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	<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.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <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 и т.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> <p>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.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>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. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по</p>	16	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3. ПК 2.4.</p>

	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.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	6	
	Определение качества сервисных услуг	6	
Тема	2.2. Содержание учебного материала	14	
Осуществление услуг	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.	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3. ПК 2.4.
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	8	
Консультация		2	
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 4 семестре		9	
Всего:		81	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет социально-гуманитарных дисциплин, ауд. 308.

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 24 шт.

стулья – 36 шт.

тематические стенды – 3 шт.

ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)

Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт

Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)

Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m

Коммутатор D-Link DGS 24 port

Коммутатор tp link 5 port

Комплект (клав.+мышь) ОКЛИК - 24 шт

Ноутбук

Проектор Benq MW550

Ноутбук Acer Aspire 3

Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332

Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300

Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

1С:Транспортная логистика, экспедирование и управление автотранспортом КОРП. Электронная поставка для обучения в высших и средних учебных заведениях на 20 рабочих мест

1С:WMS Логистика. Управление складом. Электронная поставка для обучения в высших и средних учебных заведениях с лицензией на подключение 20 радиотерминалов

1С:Предприятие 8. TMS Логистика. Управление перевозками. Электронная поставка

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные источники

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>.
5. 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,

2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460>.

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 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания: История и теория в сфере туризма и гостеприимства. Классификации услуг и сервиса. Методы мониторинга рынка услуг. Правила обслуживания потребителей услуг. Технологический цикл обслуживания гостей. Законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства РФ Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Этика делового общения. Основы делопроизводства.</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>Промежуточная аттестация в форме экзамена виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования</p>
<p>Умения: проводить поиск в различных поисковых системах. использовать различные виды учебных изданий. применять методики самостоятельной работы. описывать методы мониторинга рынка услуг. воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг. соблюдать требования законов РФ. владеть технологией делопроизводства. координировать работу подразделений. пользоваться компьютерными программами бронирования туров.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	