

Министерство образования и науки Самарской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 417-03 от 22.04.2024

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

профессиональный цикл
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Самара, 2024

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой
(методической) комиссией
сервисно – экономических
дисциплин

Председатель

_____ Щучкина ГН

_____ 2024

Составитель: Щучкина Г.Н., преподаватель ГБПОУ «ПГК»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденной приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Рабочая программа дисциплины разработана по итогам исследования квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда.

Рабочая программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями и шаблоном, утвержденном в ГБПОУ «Поволжский государственный колледж».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 (для дисциплин профессионального цикла)	Ошибка! Закладка не опре

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» (далее программа УД) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство** базовой подготовки, разработанной в ГБПОУ «ПГК».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке по должностям специалистов по туризму и гостеприимству (направление – Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства).

Рабочая программа составлена для очной формы обучения

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к общепрофессиональным учебным дисциплинам профессионального цикла.

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

Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

Код	Наименование результата обучения
У 1	проводить поиск в различных поисковых системах;
У 2	использовать различные виды учебных изданий;
У 3	применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
У4	описывать методы мониторинга рынка услуг;
У5	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

Код	Наименование результата обучения
Зн. 1	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,
Зн.2	классификаций услуг и сервиса;
Зн.3	методов мониторинга рынка услуг;
Зн. 4	правил обслуживания потребителей услуг

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство и подготовке к формированию профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата обучения
ВПД 01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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

В процессе освоения дисциплины у студентов должны **формировать общие компетенции (ОК):**

Код	Наименование результата обучения
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 профессиональной деятельности
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

Вариативная часть – не предусмотрено

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
в том числе:	
лабораторные занятия	Не предусмотрено
практические занятия	40
контрольные работы	Не предусмотрено
курсовая работа (проект)	Не предусмотрено
самостоятельная работа студента (всего)	24
в том числе:	
Самостоятельная работа на курсовой работой (проектом)	Не предусмотрено
Подготовка конспектов; Анализ деловых ситуаций; Решение ситуационных (тестовых) задач;	
Итоговая аттестация в форме (указать)	12 экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Тематический план и содержание учебной дисциплины *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)	Код образовательно го результата	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности				
Введение	Содержание учебного материала		2	1
	1. Введение. Основные понятия и категории сервисной деятельности. Связь курса с другими дисциплинами.	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09		
	Лабораторные работы		<i>Не предусмотрено</i>	
	Практические занятия		<i>Не предусмотрено</i>	
	Контрольные работы		<i>Не предусмотрено</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование текста по теме: <i>Основные направления развития менеджмента в сфере туризма и гостеприимства</i>	Зн 1, ОК 1, 2	6	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала		2	1
	1. 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/	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09		
	2. 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.		2	
	Лабораторные работы		<i>Не предусмотрено</i>	1
	Практические занятия ПЗ № 1. Характеристика основных показателей услуг		2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия ПЗ №2. Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда;		2	
	Практические занятия ПЗ №2. Организация деятельности предприятия сервиса: динамика потребительского спроса на продукцию/услугу		2	
	Практические занятия ПЗ №3. Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства		2	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся. Конспектирование текста по теме: Подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: "История сервиса в разных странах на разных этапах"		8	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала		4	<i>1</i>
	1. 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.	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09		
	2. 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.			
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	<i>1</i>
	Практические занятия ПЗ № 4. Характеристика классификации потребностей в услугах		2	
	Практические занятия ПЗ № 4. Характеристика классификации потребностей в услугах		2	
	Практические занятия ПЗ № 5. Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии.		2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Контрольные работы ТРК – 1.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: Конспектирование текста по теме: Сервисные гарантии; структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p>Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Работа с общероссийским классификатором ОКУН.</p> <p>Услуги в современной экономике и их особенности как товара.</p>		<p>Не предусмотрено</p> <p>8</p>	2
	Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
<p>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. 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.</p> <p>2. 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;</p>	<p>ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09</p>	8	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	<p>помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>3. 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.</p>			
	<p>4. 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 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.</p>			
	Лабораторные работы		<i>Не предусмотрено</i>	3
	Практические занятия ПЗ №6. Организация обслуживания потребителей на предприятии города		2	
	Практические занятия ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление		2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	различных услуг: технология разработки стандартов организации;			
	Практические занятия ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: методы контроля и оценки качества гостиничных услуг,		2	
	Практические занятия ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: приемы работы с жалобами потребителей.		2	
	Практические занятия ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: приемы работы с жалобами потребителей.		2	
	Практические занятия ПЗ № 8. Определение качества сервисных услуг		2	
	Практические занятия ПЗ № 9. Изучение влияния интерьера помещения и удовлетворенности гостя.		2	
	Практические занятия ПЗ № 10. Нормативно – правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система Гостов.		2	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Конспектирование текста по теме: Основные методы предоставления услуг; формы обслуживания; показатели качества услуги; модель качества услуг;		4	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала		2	
	1. 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		1
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия ПЗ № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства		2	2
	Практические занятия ПЗ № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги		2	3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства			2
	Практические занятия ПЗ № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства			
	Практические занятия ПЗ № 12. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства			
	Практические занятия ПЗ № 12. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.			
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование текста по теме: <i>Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей</i> Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.	Зн 2, 3, 4, ОК 1, 2, 8	4	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Примерная тематика курсовой работы (проекта) (если предусмотрены)		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) (если предусмотрены)		Не предусмотрено	
	Всего:		96/60/20/40 /24	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета, лабораторий – *кабинет Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса/туристского бизнеса*

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методических пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет;
- мультимедийный комплект.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: *не предусмотрено.*

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых 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. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .

6. 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> .

7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

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 ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Оценка результатов практических и проблемных заданий; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка выполнения практических заданий. оценка участия в круглых столах.
Знать:	
знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; экзамен.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к рабочей программе учебной дисциплины

КОНКРЕТИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИМСТВЕ
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Наименование образовательного результата ФГОС СПО	Виды учебной деятельности	Кол-во часов	Самостоятельная внеаудиторная работа	Кол-во часов
<p>Уметь: описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Наименование практических занятий: ПЗ № 1. Характеристика основных показателей услуг ПЗ №2. Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; ПЗ №2. Организация деятельности предприятия сервиса: динамика потребительского спроса на продукцию/услугу ПЗ №3. Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства ПЗ № 4. Характеристика классификации потребностей в услугах ПЗ № 4. Характеристика классификации потребностей в услугах ПЗ № 5. Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии. ПЗ №6. Организация обслуживания потребителей на предприятии города ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: технология разработки стандартов организации; ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: методы контроля и оценки качества гостиничных услуг, ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: приемы работы с жалобами потребителей. ПЗ №7. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: приемы работы с жалобами потребителей. ПЗ № 8. Определение качества сервисных услуг ПЗ № 9. Изучение влияния интерьера помещения и удовлетворенности гостя. ПЗ № 10. Нормативно – правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система Гостов. ПЗ № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги</p>	<p align="center">40</p>	<p>Тематика самостоятельной работы студентов: Подготовка сообщение с мультимедийной презентацией на тему: "История сервиса в разных странах на разных этапах" Основные методы предоставления услуг; формы обслуживания; показатели качества услуги; модель</p>	<p align="center">24</p>

Наименование образовательного результата ФГОС СПО	Виды учебной деятельности	Кол-во часов	Самостоятельная внеаудиторная работа	Кол-во часов
	<p>предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства ПЗ № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства ПЗ № 11. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства ПЗ № 12. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства ПЗ № 12. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p>		<p>качества услуг; сервисные гарантии; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p>	
<p>Знать: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>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. 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</p>	20	<p>Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. Теория и практика сервиса с учетом</p>	

Наименование образовательного результата ФГОС СПО	Виды учебной деятельности	Кол-во часов	Самостоятельная внеаудиторная работа	Кол-во часов
	<p>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>различных особенностей обслуживания</p> <p>– <i>Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей</i></p>	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к рабочей программе учебной дисциплины **Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Характеристика основных показателей услуг Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; Организация деятельности предприятия сервиса: динамика потребительского спроса на продукцию/услугу. Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства	8	Метод проектов: характеристика внешней и внутренней среды предприятия; составление схемы проведения тур и гостин услуг	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
2.	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.	14	Самостоятельная работа по опорному алгоритму с использованием ИКТ; Метод проектов	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
3.	Организация обслуживания потребителей на предприятии города Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг: технология разработки стандартов организации; методы контроля и оценки качества гостиничных услуг, приемы работы с жалобами потребителей; приемы работы с жалобами потребителей.	14	Метод проектов	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
4.	Всего	36		

Щучкина Галина Николаевна

Преподаватель экономических дисциплин

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»

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

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Изготовлено в ГБОУ СПО «ПГК»,
бумага офсетная, 1
1,0 усл.п.л.
443068, Самара, ул. Луначарского, 12
