

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»



КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Среднего профессионального образования
очная форма обучения
(базовый уровень)

Красноярск
2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта

Базовый уровень среднего профессионального образования

Рабочую программу составил (а, и)
Ст. преподаватель колледжа АНО ВО СИБУП
Рыгина Е.А..

(подпись)

Рабочая программа согласована с кафедрой общественных наук
Заведующий кафедрой Козловская В.А. доцент, к.фил.наук

(подпись)

«15» мая 2024 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на учебно-методическом совете колледжа
«15» мая 2024 г. Протокол № 09

Председатель учебно - методического совета колледжа Рыгина Е.А. / _____ /.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении программам профессиональной подготовки кадров.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» относится к общепрофессиональному циклу.

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Цели и задачи учебной дисциплины: получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, знакомство с современным рынком услуг; освоение комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, изучение основных и перспективных направлений сервисной деятельности для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

В результате освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» обучающийся должен

уметь:

- 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

- знать:

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,
- классификации услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих** компетенций:

Код компетенции	Наименование результата обучения
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 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 58 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 54 часа;

самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
лекции, уроки	26
практические занятия	28
<i>из них в форме практической подготовки</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		11	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01,05, 09
	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. Покупательский риск в сфере услуг.		
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержания учебного материала.	2	ОК 01, 05, 09
	Сервис как деятельность. Сервис как способ удовлетворения потребности. Основные задачи современного сервиса. Виды сервисной деятельности. 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.		
	Практические занятия	2	
	Классификация потребностей. Выявление факторов, влияющих на поведение потребителей. Модели поведения потребителей.		
Тема 1.3 История развития сервисной деятельности	Содержания учебного материала.	2	ОК 01, 02, 04, 05
	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.		
	Практические занятия	2	
	Доклады по темам:		

	1. История развития туризма в мире и за рубежом. 2. История развития гостеприимства в мире и за рубежом.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов.	1	
	Раздел 2. Организация сервисной деятельности	28	
Тема 2.1	Содержания учебного материала	4	
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>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.</p> <p>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. 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> <p>Работа с возражениями и претензиями клиентов.</p>		

ОК 01, 02

		Общение с агрессивными и сложными клиентами. Способы разрешения конфликтов.		
		Практические занятия	2	
		1. Отработка навыков поведения при возражениях и критике сомневающих клиентов. 2. Анализ отзывов клиентов на сервисные предприятия г. Красноярск		
Тема	2.2	Содержания учебного материала	2	
Организация		Организация туристской индустрии. Профессии сферы туризма. Специфика туристского продукта. Основные свойства туристского продукта Этапы жизненного цикла туристского продукта. Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта. Этапы формирования турпродукта. Существенные различия и общие правила продаж турпродукта по телефону, в мессенджерах и в офисе. Постпродажное обслуживание. Специфика обслуживания в различных видах туризма.		ОК 01, 04
сервисного	в	Практические занятия	4	
обслуживания		1. Тренинг «Продажа турпродукта по телефону».		
туризме		2. Применение различных стилей общения в процессе продажи.		
		3. Составление скриптов продаж.		
Тема	2.3	Содержания учебного материала	2	
Особенности		Предприятия сферы гостеприимства. Профессии индустрии гостеприимства. Бренды гостиничных цепей. Технологический цикл обслуживания гостей. Организация обслуживания в высококласных отелях. Обслуживание иностранных гостей. Сервисные инновации в гостеприимстве.		ОК 01, 04, 05, 09
сервиса в сфере		Практические занятия	4	
гостеприимства		1. Деловая игра «Бронирование по телефону».		
		2. Отработка навыков по приему и размещению гостей.		
		3. Деловая игра «Обслуживание гостей во время проживания».		
		4. Кейс «Золотые ключи».		
		Самостоятельная работа обучающихся: Стандарты обслуживания мировых гостиничных брендов.	1	
Тема	2.4	Содержания учебного материала	2	ОК 01, 02, 09

Сервисное обслуживание на транспорте	Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности. Организация авиационных перевозок туристов. Технология перевозки туристов на железнодорожном транспорте. Перевозка туристов автомобильным транспортом. Организация обслуживания водных туристских путешествий.		
	Практические занятия	2	
	1. Поиск железнодорожных и авиабилетов по различным направлениям. 2. Анализ рынка речных и морских круизов.		
Тема 2.5 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.	Содержания учебного материала	2	ОК 01, 02
	Классификация предприятий общественного питания. Формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания. Организация обслуживающего персонала в организациях общественного питания. Технологический процесс обслуживания потребителей. Культура и уровень обслуживания. Правила подачи отдельных блюд. Организация банкетов и приемов. Специальные формы обслуживания. Организация обслуживания иностранных туристов.		
	Практические занятия	2	
	1. Доклады на тему: «Особенности блюд и напитков разных стран и народов». 2. Анализ обслуживания на предприятиях питания г. Красноярск. Сибирская кухня.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов	1	
Раздел 3. Маркетинг в сервисной деятельности		17	
Тема 3.1 Особенности рынка услуг. Маркетинговые исследования.	Содержания учебного материала	2	ОК 01, 02
	Компоненты рынка услуг. Специфические черты рынка услуг и его компонентов. Факторы конкуренции рынка гостиничных услуг. Информационная база маркетинга. Мониторинг внутренней и внешней среды. Задачи, которые решают маркетинговые исследования. Объекты маркетинговых исследований. Результаты исследования рынка.		
	Практические занятия	2	
	1. Составление анкеты для проведения маркетинговых исследований. 2. Анализ конкурентоспособности гостиничных предприятий.		
Тема 3.2 Изучение популяционного поведения. Сегментация рынка услуг.	Содержания учебного материала	2	ОК 01, 04
	Понятие сегментации. Методы проведения макро- и микросегментации. Сегментация потребителей и выбор целевого сегмента по демографическим, психографическим, поведенческим, географическим признакам. Выбор предприятием предпочтительного сегмента рынка по критериям количественные границы, доступность сегмента,		

		прибыльность, доходность и защищенность сегмента от конкуренции.		
		Практические занятия	2	
		Определение целевой аудитории, ядра, аватара.		
Тема Рекламные и нерекламные средства продвижения услуг.	3.3	Содержания учебного материала	4	ОК 01, 04, 05, 09
		Сущность и особенности продвижения туристских и гостиничных услуг. Каналы сбыта. Франчайзинг в туризме и гостеприимстве. Реклама как средство продвижения. Стимулирование потребителей и розничных турагентств. Ознакомительные поездки. Работа на выставках и презентациях		
		Практическая работа	4	
		1.Тренинг «Продвижение гостиничных и туристских услуг в форме Workshop» 2.Лидогенерация и квиз-маркетинг. 3.Разработка печатных рекламных средств.		
		Самостоятельная работа обучающихся: Съемка рекламного ролика	1	
Зачет с оценкой			2	
ИТОГО			58	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места - стол -15 шт.; стул -30 шт.; информационные стенды -4 шт.
- рабочее место преподавателя.

Учебное демонстрационное оборудование и учебные наглядные пособия:

- ноутбук-1шт., экран -1шт., проектор -1шт., доска меловая -1шт.;
- беспроводной доступ сети.

Технические средства обучения:

- Программное обеспечение, Windows Microsoft Office, SumatraPDF, K-Lite, Браузер Mozilla Firefox , Dr.Web, 7-Zip.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 531 с. –URL: <https://urait.ru/bcode/532738>. – Режим доступа: по подписке.

2.Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>. – Режим доступа: по подписке.

3.Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 205 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/516120>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1.Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 429 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/533119>. – Режим доступа: по подписке.

2.Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519672> – Режим доступа: по подписке.

3.Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549> – Режим доступа: по подписке.

4.Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928> – Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы:

- 1.Сайт научно-практического журнала «Современные проблемы сервиса и туризма»- <https://stcc.rgutspubl.org/>
- 2.Туризм и гостеприимство :новости, интервью, мнения экспертов-
<https://welcometimes.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	