



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического
совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № *01-01/38 от*

08.11.2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНПОО «МАНО»

[Signature]
В.И. Гам

08 ноября 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по программе профессионального обучения
20062 Администратор
Заочная форма обучения

Омск, 2024

Программа учебной дисциплины «**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**» разработана на основании Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения», Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение», Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик: Гам Владимир Иванович, преподаватель колледжа.

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| 2. Структура и содержание учебной дисциплины | 4 |
| 3. Условия реализации учебной дисциплины | 11 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины | 12 |
| 5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу | 13 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии.

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 | <p>проводить поиск в различных поисковых системах;</p> <p>использовать различные виды учебных изданий;</p> <p>применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</p> <p>описывать методы мониторинга рынка услуг;</p> <p>воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</p> | <p>истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,</p> <p>классификаций услуг и сервиса;</p> <p>методов мониторинга рынка услуг;</p> <p>правил обслуживания потребителей услуг.</p> |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|---------------------------------------------------|---------------|
| Объем образовательной программы дисциплины | <i>72</i> |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | <i>2</i> |
| практические занятия | <i>4</i> |
| Самостоятельная работа обучающегося | <i>65</i> |
| Промежуточная аттестация | <i>1</i> |

2.2. Тематический план и содержание 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, формированию которых способствует элемент программы |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | | | |
| Тема 1.1. Основы теории услуг | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекция. 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.</p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> | 1 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| Тема 1.2. Сущность системы сервиса | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</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.</p> | 4 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------|
| | Самостоятельная работа обучающихся 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. Характеристика классификации потребностей в услугах | 2 | |
| Тема 1.3. Культура сервиса. | Самостоятельная работа обучающихся Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Модель качества обслуживания. | 2 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Культура сервиса в странах мира Специфика сервисного обслуживания и культура сервиса в разных странах. Страна на выбор. Составить памятку туристу о правилах поведения в выбранной стране. Правила проведения инструктажа туристской группы. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Составить инструкцию по технике безопасности при организации туристских поездок и походов. | 4 | |
| Тема 1.4. Специфика обслуживания в контактной зоне. | Самостоятельная работа обучающихся Цели и задачи психологии сервиса. Сущность понятия «контактная зона». Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. | 2 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Специфика сервиса предприятия питания. Подготовить рефераты по темам: <ul style="list-style-type: none"> • Требования к услугам общественного питания. • Классификация предприятий общественного питания. • Методы и формы обслуживания. • Виды столовой посуды и столовых приборов. • Меню и прейскуранты. • Подготовка к обслуживанию потребителей. Встреча и размещение гостей. Обслуживание. • Квалификационные требования к персоналу. • Обслуживание иностранных туристов. | 6 | |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Каковы санитарно-гигиенические требования к организации питания туристов? • Охарактеризуйте услугу питания «шведский стол». В чем ее преимущества? <p>Проследить особенности сервиса на одном из предприятий питания города Омска (или другого города России). На основании отзывов выявить и проанализировать запросы потребителей и предложить методы по их реализации. Описать каким образом можно контролировать качество обслуживания туристов. Выделить приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг.</p> | | |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся Специфика сервиса средств размещения. Подготовить сообщение по одной из предложенных тем:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. • Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах. • Классификация средств размещения. • Основные и дополнительные гостиничные услуги. • Система категоризации средств размещения в мире и в России. • Гостиничные цепи (Hilton, Best Western Hotels и др.). <p>Проследить особенности сервиса на одном из предприятий питания города Омска (или другого города России). На основании отзывов выявить и проанализировать запросы потребителей и предложить методы по их реализации. Описать каким образом можно контролировать качество обслуживания туристов.</p> | 5 | |
| Раздел 2. Организация сервисной деятельности | | | |
| <p>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных</p> | <p>Лекция. 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> | 1 | <p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p> |

| | | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| услуг | <p>Самостоятельная работа обучающихся 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.</p> | 6 | |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся 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.</p> | 6 | |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся 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, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> | 6 | |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели</p> | 4 | |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------|
| | применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг Определение качества сервисных услуг | | |
| Тема 2.2. Осуществление услуг | Самостоятельная работа обучающихся 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. | 4 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| | Практическое и занятие Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | 2 | |
| Тема 2.3. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. | Самостоятельная работа обучающихся Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. | 2 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Ассоциация прямых продаж. 2. Франчайзинг. 3. Мерчандайзинг. 4. Инжиниринг 5. На примеры любой организации города Омска (или другого города России) проработать инновационный подход позволяющий улучшить качество предоставляемых услуг. | 4 | |
| Тема 2.4. Сервисная деятельность в сфере отдыха и развлечений. | Самостоятельная работа обучающихся Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя. Основы организации туристской деятельности. Рекреационная деятельность. Рекреационные ресурсы. Рекреационная зона. Анимация в туризме. Гостиничная анимация. Основы анимационной деятельности. Рекреационная анимация. Виды анимационных программ. | 6 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Функции рекреации. 2. Типы рекреационной деятельности. 3. Средства размещения в лечебном туризме. | 4 | |

| | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| | 4. Климатотерапия. 5. Талассотерапия. 6. Разработать анимационную программу | | |
| Промежуточная аттестация | | 1 | |
| Всего: | | 72 | |

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. Основные печатные и электронные издания

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. —

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| 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; правила обслуживания потребителей. | Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, 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 | |

5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу

| | |
|------------------------------------------------------|--------------|
| № изменения, дата изменения; № страницы с изменением | |
| БЫЛО | СТАЛО |
| Основание: Подпись лица внесшего изменения | |