



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

ПРИНЯТО

Решением Педагогического  
совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № *01-01/26 от*

*29.05.2023 г.*



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНПОО «МАНО»

  
В.И. Гам

*29 мая 2023 г.*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине  
**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ**  
**И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

Заочная форма обучения

Омск, 2023

Программа учебной дисциплины **«ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

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

Разработчик: Гам Владимир Иванович, преподаватель колледжа.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины</b>	4
<b>2. Структура и содержание учебной дисциплины</b>	8
<b>3. Условия реализации учебной дисциплины</b>	16
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины</b>	18
<b>5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу</b>	20

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

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	<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.

## 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 дисциплины</b>	72
в т. ч.:	
теоретическое обучение	4
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося	62
<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>	2

## 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
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p><b>Лекция.</b> 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>	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></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

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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	
<b>Тема 1.3.</b> Культура сервиса.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Модель качества обслуживания.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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	
<b>Тема 1.4.</b> Специфика обслуживания в контактной зоне.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Специфика сервиса предприятия питания.  Подготовить рефераты по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования к услугам общественного питания.</li> <li>• Классификация предприятий общественного питания.</li> <li>• Методы и формы обслуживания.</li> <li>• Виды столовой посуды и столовых приборов.</li> <li>• Меню и преискурранты.</li> <li>• Подготовка к обслуживанию потребителей. Встреча и размещение гостей. Обслуживание.</li> <li>• Квалификационные требования к персоналу.</li> <li>• Обслуживание иностранных туристов.</li> </ul>	6	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Каковы санитарно-гигиенические требования к организации питания туристов?</li> <li>• Охарактеризуйте услугу питания «шведский стол». В чем ее преимущества?</li> </ul> <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><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Специфика сервиса средств размещения. Подготовить сообщение по одной из предложенных тем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.</li> <li>• Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах.</li> <li>• Классификация средств размещения.</li> <li>• Основные и дополнительные гостиничные услуги.</li> <li>• Система категоризации средств размещения в мире и в России.</li> <li>• Гостиничные цепи (Hilton, Best Western Hotels и др.).</li> </ul> <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>	4	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>			
<p><b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных</b></p>	<p><b>Лекция.</b> 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>	2	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>

услуг	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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		
<b>Тема 2.2.</b> <b>Осуществление услуг</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</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.	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>Практическое и занятие</b> Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
<b>Тема 2.3.</b> Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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	
<b>Тема 2.4.</b> Сервисная деятельность в сфере отдыха и развлечений.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Функции рекреации. 2. Типы рекреационной деятельности. 3. Средства размещения в лечебном туризме.	4	

	4. Климатотерапия. 5. Талассотерапия. 6. Разработать анимационную программу		
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>72</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. 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; правил 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	
<b>БЫЛО</b>	<b>СТАЛО</b>
Основание:  Подпись лица внесшего изменения	