



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

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № 01-01/16 от

01.06.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «МАНО»



В.И. Гам

1 июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине
ОП.05 Сервисная деятельность
Специальность 43.02.10 Туризм
Квалификация: Специалист по туризму
Заочная форма обучения

Омск, 2022

Программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474.

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

Разработчик: Гам Владимир Иванович, преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к профессиональному циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- основы организации туристской деятельности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;

- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

5.2. Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

5.2.1. Предоставление турагентских услуг.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

5.2.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная нагрузка 48 часов, в т.ч. обязательная аудиторная учебная нагрузка 8 часов; самостоятельная работа 40 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
лекции	4
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
Итоговая аттестация зачет дифференцированный	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Сущность сервисной деятельности.	<i>Лекция 1.</i> Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные структурные элементы системы сервиса. Классификация сервиса. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе. Функции сервиса.	2	1
Тема 2. Услуга.	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Сущность понятия «услуга». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ). Особенности покупки услуги. Специфика рынка услуг.	2	1,2
Тема 3. Культура сервиса.	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Модель качества обслуживания.	2	1,2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> 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	2,3
Тема 4. Специфика обслуживания в контактной зоне.	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> 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	1,2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Специфика сервиса предприятия питания.	4	2,3

<p>Подготовить рефераты по темам:</p> <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. • 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.</p> <p>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</p>	4	2,3

	обслуживания туристов.		
Тема 5. Качество услуг.	Самостоятельная работа обучающихся Сущность понятия «качество услуги». Факторы, влияющие на качество услуг. Стандартизация услуг. Защита прав потребителей.	2	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к практической работе №1. <ol style="list-style-type: none"> 1. Какова связь этики и психологии в сервисной деятельности. 2. Что такое коммуникативная компетентность специалиста? Назовите основные составляющие, и их характеристики. 3. Раскройте сущность понятия «контактная зона» 4. Формы коммуникации. Невербальные способы общения. 5. Что представляет собой психология процесса обслуживания (опишите этапы) 6. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов 7. Раскрыть содержание понятий «этика», «нравственность», «мораль», «этикет»? 8. Дать определение понятию деловая и профессиональная этика, нормативная этика. 9. Какова связь между нормативной и прикладной этикой? 10. Какова специфика деловой этики? 11. Назовите основную нравственную проблему деловых отношений? 12. Что такое профессиональный кодекс? Какие типы профессионального кодекса вы знаете? 13. В чем сущность корпоративной культуры? 14. Какова роль этикета в сервисной деятельности? 15. Назовите основные принципы этикета: относящихся к культуре взаимоотношений (вежливость, тактичность и т.п.); 16. Этикет в культуре общения, этикетные ситуации (повседневный этикет, праздничный, церемониал), этикет в культуре внешности, этикет в культуре деловых переговоров, этикет застолья. 17. В чём сущность корпоративной культуры? 	2	2,3
	Практическая работа №1. Деловая и профессиональная этика в сервисной деятельности	2	2,3

Тема 6. Характеристика инноваций в сервисной деятельности.	<p>Самостоятельная работа обучающихся Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.</p>	2	1,2
	<p>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.</p>	4	2,3
Тема 7. Основные виды услуг туристической программы.	<p>Лекция 2. Виды туристских услуг. Специфика туристских услуг. Тур как комплекс услуг. Программа обслуживания. Класс обслуживания. Ваучер.</p>	2	1
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Тур как комплекс услуг. Разработать один из следующих видов туров: - познавательный (предназначенные для ознакомления туристов с образом жизни населения туристских регионов); - рекреационный (преследующие цели отдыха, восстановления и развития физических, эмоциональных и психических сил человека); - оздоровительный (профилактика заболеваний); - развлекательные; - любительский (проведение времени в соответствии со своими интересами – рыбалкой, охотой и пр.); - специализированный (призванные реализовать специфические запросы людей во время путешествия, например, конгрессный, научный, археологический, искусствоведческий, религиозный, обучающий и пр.); - линейный – с посещением одного или нескольких пунктов (кроме начального), находящихся на трассе, т.е. начало и окончание маршрута происходят в разных пунктах; - радиальный – с маршрутом, во время которого туристы постоянно пребывают в одном пункте, реализуя программу поездок и экскурсий и</p>	4	3

	возвращаясь обратно; - кольцевой – с маршрутами, начинающимися и заканчивающимися в одном пункте. По разработанному туру оформить турпакет (турпутевку, ваучер, страховой полис). Составить инструктаж о правилах поведения на маршруте. Описать способы обеспечения безопасности туристов на маршруте.		
Тема 8. 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.	2	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Функции рекреации. 2. Типы рекреационной деятельности. 3. Средства размещения в лечебном туризме. 4. Климатотерапия. 5. Талассотерапия. Разработать анимационную программу	4	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к зачету.	2	1
	Зачет дифференцированный.	2	2,3
Всего:		48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета по профилю дисциплины.

Оборудование учебного кабинета:

- мебель по количеству студентов,
- доска,
- наглядные пособия, дидактические средства.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры,
- мультимедиа-проектор,
- программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс, браузер, 1С: Турагентство (демоверсия), Columbus (демоверсия)).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6.

Дополнительная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. Для студ. Вузов, обучающихся по направлению «Спец. Сервиса», для студ. Сред. Проф. Образования по направлениям «Сервис», «Соц.-культ. Деятельность» / В. Г. Велединский. – М. : КноРус, 2010. – 175 с.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: уч.пос. – Ростов н/Д: «МарТ», 2008. 256 с.
4. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие. - М. : Academia, 2008. - 304 с.
5. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 284 с. — 978-5-394-01274-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309.html>

6. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>1</i>	<i>2</i>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и анализировать потребности заказчика; - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); -использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; -организовывать досуг туристов; -контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; -контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; -проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; -оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; 	<p>Оценка практических навыков на практических занятиях. Анализ ситуационных задач. Защита реферативных сообщений. Выполнение домашних индивидуальных заданий.</p>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; -основы организации туристской деятельности; -правила проведения инструктажа туристской группы; -правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; -основы анимационной деятельности; 	<p>Оценка практических навыков на практических занятиях. Анализ ситуационных задач. Защита реферативных сообщений. Выполнение домашних индивидуальных заданий. Устные ответы на лекциях и практических занятиях.</p>

<p>-правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>-приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>-инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>-стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p>	
--	--

ВОПРОСЫ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

1. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Основные структурные элементы системы сервиса. Классификация сервиса. Функции сервиса.
3. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.
4. Сущность понятия «услуга». Классификация услуг.
5. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
6. Особенности покупки услуги. Специфика рынка услуг
7. Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса.
8. Эстетический аспект культуры сервиса. Модель качества обслуживания.
9. Цели и задачи психологии сервиса. Сущность понятия «контактная зона».
10. Правила проведения инструктажа туристской группы.
11. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.
12. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах.
13. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг.
14. Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов.
15. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.
16. Модель принятия решения на покупку услуг.
17. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
18. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
19. Требования к услугам общественного питания.
20. Классификация предприятий общественного питания.

21. Методы и формы обслуживания.
22. Виды столовой посуды и столовых приборов.
23. Меню и прейскуранты.
24. Подготовка к обслуживанию потребителей. Встреча и размещение гостей. Обслуживание.
25. Квалификационные требования к персоналу.
26. Обслуживание иностранных туристов.
27. Каковы санитарно-гигиенические требования к организации питания туристов?
28. Охарактеризуйте услугу питания «шведский стол». В чем ее преимущества?
29. Классификация средств размещения.
30. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
31. Система категоризации средств размещения в мире и в России.
32. Гостиничные цепи специфика работы (гостиничная цепь на выбор студента).
33. Сущность понятия «качество услуги». Факторы, влияющие на качество услуг.
34. Стандартизация услуг. Защита прав потребителей.
35. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
36. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
37. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
38. Виды туристских услуг. Специфика туристских услуг.
39. Тур как комплекс услуг. Программа обслуживания. Класс обслуживания. Ваучер.
40. Рекреационная деятельность. Рекреационные ресурсы. Рекреационная зона.
41. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя.
42. Основы организации туристской деятельности.
43. Основы анимационной деятельности. Анимация в туризме. Гостиничная анимация. Рекреационная анимация.
44. Виды анимационных программ.
45. Функции рекреации. Типы рекреационной деятельности.
46. Средства размещения в лечебном туризме.
47. Климатотерапия – понятие и сущность.
48. Талассотерапия – понятие и сущность.

49. Выявление и анализ запросов потребителей и возможностей их реализации.
50. Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
51. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте.
52. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.
53. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

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