

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лесняк Елена Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 12.03.2025 10:40:38

Уникальный программный ключ:

4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42854b572060945b8c61717303946

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**разработана на основе федерального государственного образовательного
стандарта среднего профессионального образования**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

**Кафедра
разработчик**

Технологии торговли и общественного питания

Год набора

2023, 2024

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Составлена Горбуновой Е.Г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и направлена на формирование **общих компетенций**, включающих в себя способности:

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.

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела

ЛР 15 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости

ЛР 16 Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.

ЛР 18 Мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты(условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл (ОПЦ.01)

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

В результате освоения дисциплины 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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, классификацию услуг и сервиса;

методы мониторинга рынка услуг;

правила обслуживания потребителей

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 94 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 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)	94
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	78
в том числе:	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Промежуточная аттестация в форме <i>экзамена</i>	6

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности				
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала			
	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве. Понятийный аппарат. Сервисная деятельность: функции, классификации, сферы обслуживания. Сервисная деятельность в сфере туризма. Сервисная деятельность в сфере гостеприимства.	2	1,2	ОК 01,02,04,05,09 ЛР 13,15,16,18
	История сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве. Эволюция сервисной деятельности. Развитие сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве	2	1,2	
	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Методологические основы маркетинговых исследований потребителей. Факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей. Теории мотивации	2	1,2	
	Виды сервисной деятельности. Виды и формы сервисной деятельности. Классификация видов услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Стандартизация услуг.	2	1,2	
	Практическое занятие 1. Анализ виды сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве	2	3	
	Практическое занятие 2. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»	2	3	
	Теория организации обслуживания». Понятие «обслуживания». Понятие о стиле обслуживания клиентов. Формы обслуживания населения. Основные правила обслуживания потребителей. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. До прибытия. Заезд. Проживание. Выезд. 1.	2	3	
	Практическое занятие 3. Анализ правил обслуживания потребителей в туризме и гостеприимстве.	2	3	

	Практическое занятие 4. Анализ технологического цикла обслуживания гостей в гостинице	2	3	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала			ОК 01,02,04,05,09 ЛР 13,15,16,18
	Услуга: сущность понятия, характерные черты, жизненный цикл. Классификации услуг. Ценность услуги. Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений	2	1,2	
	Практическое занятие 5. Анализ основных и дополнительных услуг в туризме и гостеприимстве	2	3	
	«Контактная зона» - сфера реализации сервисной деятельности». Основные понятия. Модель принятия решения на покупку услуг. Зона Reception в гостинице – контактная зон	2	1,2	
	Практическое занятие 6. Анализ контактных зон в сервисной деятельности туризма и гостеприимства	2	3	
	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	2	1,2	
	Практическое занятие 7,8. Анализ теория и практика сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	4	3	
	Культура сервисного обслуживания. Культура сервиса. Качество услуг	2	1,2	
	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя». История сервисного права. Потребительское право в РФ. Основные понятия закона РФ " О защите прав потребителей"	2	1,2	
Практическое занятие 9. Изучение основных понятий закона РФ " О защите прав потребителей"	2	3		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности				
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	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	2	1,2	ОК 01,02,04,05,09 ЛР 13,15,16,18

Качество сервисных услуг	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2		
	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.	2	1,2	
	Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащённость; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.	2	1,2	
	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.	2	1,2	
	Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.	2	1,2	
	Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	1,2	
	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надёжности, 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).	4	1,2	
	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование	2	1,2	

	результатов.			
	Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов	2		
	Практическое занятие 10,11,12,13 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг	8	3	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала			ОК 01,02,04,05,09 ЛР 13,15,16,18
	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	1,2	
	Практическое занятие 14, 15, 16 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	6	3	
Итого		78		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»
Технические средства обучения:
мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативная документация:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс».URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс».URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_319208/
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (ред. от 14.11.2022) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" // СПС «Консультант Плюс».URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368293/
4. ГОСТ Р 53522-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1701-ст) // СПС «Консультант Плюс».URL: <https://turizm.tmbreg.ru/assets/files>

Основные источники:

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>
2. 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

Дополнительные источники

4. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399>

5. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю.С. Путрик, А.И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

6. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования /Н.В. Фаустова.— Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

7. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18698-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545392>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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	З-зачет (устный, тестирование) Э-экзамен Т- тестирование по безмашинной технологии ПРВ- проверка рефератов, конспектов, решений заданий, ПКР- самостоятельная работа