

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«Горячключевской технологический техникум»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Горячий Ключ
2024 г.

Рассмотрена на заседании педагогического совета протокол №1__ от «29» августа 2024 г.

Утверждена
Директор _____

«29» августа 2024г.

Т.В. Хабарова



Рабочая программа ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана на основе Примерной образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной приказом Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Горячключевской технологический техникум».

Разработчик: Щербакова Н.Н., преподаватель ГБПОУ КК ГТТ

подпись

Рецензенты:

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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	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	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
в т.ч. в форме практической подготовки	32
в т. ч.:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	32
промежуточная аттестация в форме экзамена	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем. Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в т. ч. в форме практической подготовки, акад.ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		16/8	
Содержание учебного материала		8	
1	Тема 1. Основы теории услуг Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Культура сервиса. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
2	Тема 2. Особенности услуги как товара Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Покупательский риск в сфере услуг. Классификация услуг. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности: техническая оснащенность помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.	2	
3	Тема 3. Туристская услуга. Основные понятия туристской деятельности Нормативно-правовая база, регулирующая оказание услуг: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Основные понятия закона «Об основах туристской деятельности». Страхование туристов.	2	
4	Тема 4. Маркетинговая среда предприятия сервиса Понятие маркетинга услуг, маркетинговой среды, маркетинговой информации. Выявление потребности и предпочтения туристов.	2	
Практические и лабораторные занятия		8	
5	Практическое занятие 1. Характеристика основных показателей услуг Особенности сферы услуг. Особенности туристической деятельности. Основные показатели качества	2	

	услуг и туристского продукта.		
6	Практическое занятие 2.Рынок туристских услуг Рынок туристских услуг и его особенности. Исследование рынка туристских услуг.Правила обслуживания потребителей.	2	
7	Практическое занятие 3.Внешняя и внутренняя среда предприятия сферы услуг Современные предприятия сферы туристских услуг. Субъекты и объекты маркетинга туристских услуг.Понятие внешней и внутренней среды предприятия сферы туристских услуг.	2	
8	Практическое занятие 4.Маркетинговая информация в сфере услуг Маркетинговая информация в сфере туристских услуг.Сегментирование рынка туристских услуг.	2	
Раздел 2. Сущность системы сервиса		12/8	
	Содержание учебного материала	4	
9	Тема 5. Сервис как деятельность. Основные задачи сервиса Определение сервиса как деятельности. Основные задачи современного туристского сервиса: консультирование, подготовка персонала, прием заказов и оформление документации, оказание туристских услуг, формирование постоянной клиентуры рынка. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
10	Тема 6. Виды туристской деятельности. Основные виды туристской деятельности: активно-познавательный, активный, рекреационный, лечебно-оздоровительный, религиозный.	2	
	Практические и лабораторные занятия	8	
11	Практическое занятие 5.Характеристика классификации потребностей в туристских услугах Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	2	
12	Практическое занятие 6.Основные подходы к осуществлению туристского сервиса Основные подходы к осуществлению сервиса. Особенности осуществления сервиса в сфере туризма и гостеприимства. Использование технологии компьютерной обработки заказов.	2	
13	Практическое занятие 7.Тенденции и принципы современного сервиса Тенденции современного туристского сервиса. Принципы современного сервиса в сфере туризма и гостеприимства	2	
14	Практическое занятие 8. Сертификация услуг Понятие сертификации услуг. Нормативные документы, определяющие требования к качеству предоставляемых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	

Раздел 3. Организация сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства		16/8	
	Содержание учебного материала	8	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
15	Тема 7. Предоставление основных видов туристских услуг Виды туризма и туристского сервиса. Характеристика и особенности внутреннего, въездного, выездного, самостоятельного туризма. Основные характеристики туристских услуг. Специфика предоставления туристских услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.	2	
16	Тема 8. Виды сервисной деятельности в сфере туризма Услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.	2	
17	Тема 9. Технология предоставления туристских услуг Требования по предоставлению туристских услуг. Технология оказания туристских услуг. Понятие и сущность туристского маршрута. Разработка, планирование и организация маршрута. Формирование технологической карты маршрута.	2	
18	Тема 10. Организация сопровождения туристского маршрута Организация сопровождения туристского маршрута. Техника безопасности на маршруте. Сопровождение и обеспечение безопасности.	2	
	Практические и лабораторные занятия	8	
19	Практическое занятие 9. Разработка и планирование маршрута Отбор и изучение объектов туристского показа. Отбор объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой обслуживания. Разработка и планирование туристского маршрута. Формирование технологической карты маршрута.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
20	Практическое занятие 10. Организации сопровождения туристов Организации сопровождения туристов в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения	2	
21	Практическое занятие 11. Консультирование туристов и решение конфликтных ситуаций Этика и культура межличностного общения. Консультирование туристов о туристском маршруте, оформлении документов, способах оплаты, объектах показа и пр. Решение конфликтных ситуаций.	2	
22	Практическое занятие 12. Техника безопасности на маршруте Техника безопасности в ходе оказания туристских услуг. Обеспечение безопасности на маршруте, порядок действий в чрезвычайной ситуации.	2	

Раздел 4. Осуществление экскурсионных услуг		20/8	
	Содержание учебного материала	12	
23	Тема 11. Организация экскурсионного обслуживания Понятие и признаки экскурсии. Классификация, состав и содержание экскурсий. Особенности показа и рассказа в экскурсии.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
24	Тема 12. Методика подготовки экскурсии Отбор и изучение экскурсионных объектов. Составление маршрута экскурсии. Объезд или обход маршрута. Подготовка контрольного текста и «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов и техники ведения экскурсии.	2	
25	Тема 13. Методика проведения экскурсий Установление контакта с экскурсантами, удержание их внимания. Применение техники публичных выступлений. Навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов. Технологии организации экскурсионной работы в городском пространстве.	2	
26	Тема 14. Технические и информационные средства для реализации экскурсий Система информационного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности. Технические средства для реализации экскурсий. Видео- и онлайн-экскурсии. Технические средства в экспозициях музеев и необычные музеи.	2	
27	Тема 15. Особенности экскурсионной работы с различными категориями экскурсантов Характеристика экскурсионных групп и особенности их обслуживания. Экскурсионные маршруты для лиц с ограниченными возможностями здоровья, людей старшего возраста. Особенности проектирования экскурсий для иностранных гостей	2	
28	Тема 16. Техника безопасности в работе с экскурсантами Безопасность туристских и экскурсионных услуг. Виды источников опасности и рисков при оказании экскурсионных услуг. Анализ и оценка опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий. Меры по обеспечению безопасности экскурсантов.	2	
	Практические и лабораторные занятия	8	
29	Практическое занятие 13. Технология подготовки и методика проведения экскурсии Анализ использования туристских ресурсов для проведения экскурсий. Составления собственной экскурсии по заданной теме.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
30	Практическое занятие 14. Услуги предприятия питания Особенности предоставления услуг предприятия питания в ходе обслуживания туристов. Виды предприятий питания. Виды меню.	2	

31	Практическое занятие 15. Договор как основание для оказания услуг потребителю Основные требования к составлению договоров как основание для оказания услуг потребителю. Ответственность сторон. Расторжение договора. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	
32	Практическое занятие 16. Новые услуги в сфере туризма и гостеприимства Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства. Контроль качества услуг. Система контроля качества.	2	
Итого:		64	
Консультации		6	
Экзамен		6	
Всего:		76	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

учебная аудитория, оснащенная необходимой мебелью и оборудованием.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ёхина.-7 изд., стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.-240с.

2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник СПО /Г.С.Сологубова.- 3-е изд., испр. и доп.-М.: Издательство Юрайт, 2019.-332 с.

3.2.2. Дополнительные источники

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. 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>

7. 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> .

8. 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> .

9. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

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 Профобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	