

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная

Находка 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика.....	63
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	63
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	63
2. Структура и содержание дисциплины	64
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины.....	64
2.2. Содержание дисциплины	65
3. Условия реализации дисциплины	70
3.1. Материально-техническое обеспечение	70
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	70
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	70

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

(наименование дисциплины)

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»: подготовка студентов к эффективной работе в сфере туризма и гостеприимства, формирование глубокого понимания принципов и практики предоставления высококачественного сервиса.

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть обще профессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности	-
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; - проявлять толерантность в рабочем коллективе	- правила оформления документов; правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста	-

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Лекции	16	-
Практические занятия	16	-
Самостоятельная работа	10	-
Консультации	2	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	4	-
Всего	48	-

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Требования к специалистам. Сервис: сущность, особенности, подходы к изучению сервисной деятельности. Модели сервиса: субстратная, функциональная, поведенческая. Принципы, задачи, основные направления. Виды сервисной деятельности по содержанию работ (жесткий, мягкий, прямой, косвенный) и времени осуществления. Общая характеристика пред- и послепродажного обслуживания. Фирменный сервис: особенности, преимущества. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. Отличие сервисной деятельности и самообслуживания. Содержание сервисных технологий. Новые виды услуг; прогрессивные формы сервиса.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	В том числе практических и лабораторных занятий 1. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.	2	
Тема 2. Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса	Содержание Подходы к определению услуги; содержание понятия услуги как продукта сервисной деятельности; функциональное назначение, направленность материальных и социально-культурных услуг. Разновидности услуг и их характеристика. Свойства услуг в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Природные особенности услуг, их влияние на маркетинговые подходы на ключевые компоненты сервиса. Структура, содержание, функции и дисфункции сервиса. Сервисная организация как система. Маркетинговые составляющие услуги:	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05

	<p>система доставки, физическое окружение. Роль других покупателей в процессе сервиса. История развития сервисной деятельности. Социальные предпосылки развития сферы обслуживания. Три волны в теории предпринимательства на рынке услуг.</p>		
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности, их классификация. 2. Характеристика основных показателей услуг. 3. Особенности развития сферы сервиса в России. 	2	
<p>Тема 3. Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению</p>	<p>Содержание</p> <p>Определение сферы обслуживания; цели, задачи, тенденции развития коммерческого и некоммерческого секторов сферы услуг. Возрастающее значение сферы обслуживания. Формирование рынка услуг. Характеристика отраслей сферы услуг. Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности. Аспекты развития сферы услуг. Коммуникационные пути в сфере обслуживания. Эволюция понятия «товар». Характеристика уровней товара. Место сервиса в современной многоуровневой концепции товара. Способы производства и реализации основных и дополнительных товаров и услуг на предприятиях сервиса. Организационная структура предприятия сервиса. Современное понятие конкуренции предприятий, оказывающих услуги населению. Факторы, определяющие организацию процесса обслуживания: место, время, образ действия. Гарантия: назначение, принципы.</p>	2	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. 2. Организационные основы сервисной деятельности. 3. Персонал сервисной организации. 4. Потребители услуг. 5. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства. 	2	

Тема 4. Правовое регулирование отношений в сфере услуг	Содержание	2	ОК 01
	Характеристика сервиса как социального института. Государственное регулирование в сфере обслуживания – основа управления деятельностью предприятий. Значение законодательства в сфере обслуживания: обязанности и ответственность предпринимателя по отношению к клиенту. Закон «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе, круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН. Характеристика ГОСТов в сервисной деятельности; Правила обслуживания населения на предприятиях сервиса РФ		ОК 04 ОК 05
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ. 2. Правила. Система ГОСТов	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
Нормативно- правовая база в области сертификации. Лицензия. Лицензиат.	3		
Тема 5. Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	Содержание		
	Понятие контакта, контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Характеристика точек соприкосновения в сфере обслуживания. Обслуживание как технология познания потребностей клиентов. Операции процесса обслуживания в контактной зоне. Факторы, определяющие результат обслуживания. Особенности гостеприимства как «секретного» элемента обслуживания. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителя и модель принятия решения клиента о покупке услуги. Типы клиентов, особенности поведения каждого психологического типа клиента, характеристика основного покупательского мотива клиентов разных типов. Стиль поведения продавцов в зависимости от типа клиента. Особенности выяснения потребностей. Аргументация, правила аргументации. Особенности характеристик услуги в пользу для клиента. Современный подход к тактике обслуживания.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	

	<p>1. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне.</p> <p>2. Эффективное взаимодействие в сервисе.</p> <p>3. Особенности работы с разными типами посетителей.</p> <p>4. Тестирование для самодиагностики навыков общения.</p>		
	<p>В том числе самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу; маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства.</p>	3	
<p>Тема 6. Качество услуги в сервисной деятельности</p>	<p>Содержание</p> <p>Определение понятий качества услуги, качества обслуживания, параметры качества услуги. Модели качества услуг. Виды качества сервисного продукта. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами. Типология эффективности элементов обслуживания. Цели разработки стандартов обслуживания. Методология оценки качества услуг. Стратегии повышения качества сервисных продуктов. Формирование системы управления качеством на предприятиях.</p>	2	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>1. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.</p> <p>2. Определение качества сервисных услуг.</p>	2	
	<p>В том числе самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии.</p>	2	
<p>Тема 7. Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия</p>	<p>Содержание</p> <p>Определение ценности услуги, характеристика составляющих модели ценности услуги: воспринимаемое качество, внутренне присущие и внешние признаки ценности услуги, денежная и не денежная цены, время. Влияние ценности услуги на определение конкурентоспособной сервисной стратегии деятельности предприятия. Интегрированные элементы стратегического видения услуги.</p>	2	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	2	

	1. Анализ составляющих модели ценности услуги. 2. Определение ценности услуги.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	2	
	Построение модели ценности услуги.		
Тема 8. Культура взаимодействия участников сервиса	Содержание		
	Культура сервиса: определение, составляющие ценностно-нормативной структуры. Определение проблемных зон в культуре обслуживания, социально-культурные ресурсы сервиса. Характеристика содержания, процесса и результата культуры сервиса. Аспекты культуры сервиса. Особенности трудовой деятельности работников в сфере обслуживания. Сущность культуры потребления. Приоритеты потребителя, система ценностей, ценностные ориентации потребителя в сервисной деятельности. Типология потребительских требований и критерии потребительской оценки в сервисной деятельности. Культура общения в сервисе.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Определение проблемных зон в культуре обслуживания. 2. Правила работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями.	2	
Промежуточная аттестация		4	
Консультации		2	
Всего		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерские «Туризм» и «Администрирование отеля» в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>.

2. Бурняшева, Л. А., Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2023. — 428 с. — ISBN 978-5-406-10452-1. — URL: <https://book.ru/book/948831>.

3. Донец, Н. Ю. Сервисная практика : методические указания / Н. Ю. Донец, А. П. Лаврова. — Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2022. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e4anbook.com/book/325871>.

4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium .ru/catalog/product/2102179>.

5. 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>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -методы работы в Профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; психологические основы деятельности коллектива; -правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе. 	<p>Демонстрирует знание структуры плана для решения задач, алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; демонстрирует знание методов работы в профессиональной и смежных сферах; демонстрирует знание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>-демонстрирует знание Психологических основ деятельности коллектива; демонстрирует знание правил построения устных сообщений;</p> <p>-демонстрирует знание особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>-владеет актуальными Методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>-оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</p> <p>-взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>-грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке;</p> <p>-проявляет толерантность в рабочем коллективе.</p>	<p>Выполнения практических работ и видов работ по практике.</p> <p>Диагностика (тестирование, контрольные работы).</p>