

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«*ОБ*» *Прохорова* 2024 г.





РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Челябинск 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета №3, протокол №3 от «21» февраля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по УПР
Л.П. Попкова 
«20» февраля 2024 г.

Специалист по УМР
А.Н. Сивачёва 
«20» февраля 2024 г.

Разработчик: И.В.Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального цикла ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 г., № 1100).

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве относится к общепрофессиональному циклу.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен освоить умения и знания, необходимые для формирования общих компетенций (таблица 1) и профессиональных компетенций (таблица 2).

Таблица 1 – Общие компетенции

| Код и наименование общей компетенции | Знания, умения |
|--|--|
| ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | <p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p> |

| | |
|---|--|
| ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| | Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| | Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| | Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

| Код и наименование профессиональной компетенции | Показатели освоения профессиональной компетенции |
|--|---|
| ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Умения: Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть культурой межличностного общения |
| | Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций |

| | |
|--|---|
| | <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p> |
| <p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> | <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; Владеть культурой межличностного общения Знания: Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p> |
| <p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p> | <p>Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Знания: Законодательство Российской Федерации в сферетуризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организация работы с запросами туристов Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности</p> |

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Количество часов |
|---|-------------------------|
| Объем образовательной нагрузки (всего) | 76 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 58 |
| Практическая подготовка | 40 |
| в том числе: | |
| теоретические занятия | 18 |
| практические занятия | 36 |
| контрольные занятия | 4 |
| курсовая работа/проект | – |
| дифференцированный зачет (зачет) | – |
| Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего) | 6 |
| Консультации | 6 |
| Экзамен | 6 |
| Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме экзамена | |

2.2 Тематический план учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Объем образовательной нагрузки (час) | Обязательная нагрузка | | | | | | Самостоятельная учебная работа (час) | Консультации (час) | Промежуточная аттестация (итоговая) |
|---|--------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | | Всего часов | Практическая подготовка | в том числе | | | | | | |
| | | | | теоретических занятий (час) | практических занятий (час) | контрольных занятий (час) | курсовая работа/проект (час) | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 10 | 11 | 12 |
| 1 курс (1 семестр) | | | | | | | | | | |
| Введение. Стартовая диагностика обучающихся | 2 | 2 | - | 2 | | | | | | |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | 16 | 14 | 8 | 6 | 8 | - | - | 2 | - | - |
| Тема 1.1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в туризме | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Тема 1.2 Место и роль туристских и гостиничных услуг в социокультурном сервисе | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 1. Кейс-задача: потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 2. Выявление психологического типа личности потребителя туристских услуг | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 3. Выявление психологического типа личности потребителя гостиничных услуг | 4 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | 2 | - | - |
| Тема 1.3 Сущность услуги как специфического продукта | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|---|----------|---|---|
| Практическое занятие № 4. Деловая игра «Оценка ожиданий потребителя от обслуживания» | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Раздел 2. Виды и особенности туристских и гостиничных услуг | 16 | 14 | 10 | 4 | 8 | 2 | - | 2 | - | - |
| Тема 2.1 Роль и значение субъектов индустрии туризма и гостеприимства | 4 | 2 | - | 2 | - | - | - | 2 | - | - |
| Тема 2.2 Юридические и экономические взаимоотношения субъектов туризма и гостиничной индустрии | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 5. Составление сравнительной классификации видов туристских услуг | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 6. Анализ организационных структур туристических фирм гор. Челябинска | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 7. Составление сравнительной классификации видов гостиничных услуг | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие №8. Анализ организационных структур гостиниц гор. Челябинска | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Контрольное занятие № 1 (точка рубежного контроля). Деловая игра «Формирование рынка услуг туристической фирмы/гостиницы» | 2 | 2 | 2 | - | - | 2 | - | - | - | - |
| Раздел 3. Организация обслуживания потребителей | 26 | 24 | 18 | 4 | 18 | 2 | - | 2 | - | - |
| Тема 3.1 Процесс обслуживания потребителя в туристической фирме | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 9. Кейс-задача: нормативно-правовое регулирование услуг в РФ | 4 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | 2 | - | - |
| Практическое занятие № 10 Кейс-задача: формы обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Тема 3.2 Культура сферы услуг | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Практическое занятие № 11. Анализ современных форм обслуживания потребителей туристской индустрии | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 12. Анализ современных форм обслуживания потребителей индустрии гостеприимства | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 13. Формирование пакета нормативно-правовых документов | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 14. Разработка процесса оказания услуг | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 15. Кейс-задача: критерии и составляющие качества услуг | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 16. Анализ маркетинговых исследований рынка услуг | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 17. Разработка норм и правил профессионального поведения и этикета специалиста | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Контрольное занятие № 2 (точка рубежного контроля). Деловая игра «В офисе: стратегия и тактика поведения специалиста» | 2 | 2 | - | - | - | 2 | - | - | - | - |
| Раздел 4. Обеспечение ТБ и ОТ | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | - | - | - | - | - |
| Тема 4.1 Государственная политика в области обеспечения безопасности специалистов и клиентов | 2 | 2 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Практическое занятие № 18. Составление памятки «Личная безопасность потребителей» | 2 | 2 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Всего за 1 семестр: | 64 | 58 | 40 | 18 | 36 | 4 | - | 6 | - | - |
| Консультации | 6 | 6 | - | - | - | - | - | - | 6 | - |
| Экзамен | 6 | 6 | - | - | - | - | - | - | - | 6 |
| Всего по дисциплине: | 76 | 58 | 40 | 18 | 36 | 4 | - | 6 | 6 | 6 |

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Освоение программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» предполагает наличие учебного кабинета маркетинга, менеджмента и управления персоналом.

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 1 шт.
2. Переносной проектор – 1 шт.
3. Переносной экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

Имущество:

1. Стол ученический (двухместный) – 15 шт.
2. Стул – 33 шт.
3. Стол преподавателя – 1 шт.
4. Доска классная – 1 шт.

Учебно-наглядные пособия:

1. Плакат – 5 шт.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. 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>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова. – М., 2017
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович. – М., 2013
3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М., 2014
4. Туризм : право и экономика. Федеральный научно-практический журнал [Текст] / Издательская группа Юрист, 2016.

5. Туристические и гостиничные услуги : бухгалтерский учет и налогообложение. Журнал для думающего бухгалтера [Текст] / Издательский дом Аюдар Инфо, 2016.

6. Академия гостеприимства. Журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса [Текст] / ООО «Медиа Про», 2016.

7. Гостиничное дело. Научно-образовательный журнал [Текст] / Издательский дом Панорама, 2016.

Перечень используемого программного обеспечения:

- 1 MicrosoftOffice
- 2 Microsoft Windows

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»
3. ЭБС «Знаниум»

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся по учебной дисциплине, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

| Тип задания | Формы и методы контроля и оценки | Проверяемые образовательные результаты |
|--|---|---|
| Задания для текущего контроля | | |
| Задания для стартовой диагностики | Оценка результатов тестирования Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся | ОК 05 |
| Тестовые задания | Оценка результатов тестирования | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Устный / письменный опрос | Оценка ответов обучающихся | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Практические задания | Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Практикоориентированные ситуационные задачи | Оценка выполнения ситуационных задач Наблюдение за деятельностью обучающихся при работе в микрогруппах | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, презентации) | Оценка результатов защиты ИР по дисциплине, рефератов Оценивание сообщений и презентаций | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Мини-проекты | Оценка подготовленного проекта Оценивание сообщений и презентаций | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Контрольные работы (контрольные занятия) | Оценка результатов компьютерного тестирования (ресурс «Электронный ЮУрГУ 2.0, «Юрайт») Оценка практических заданий | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Задания для промежуточной аттестации | | |
| Тестовые задания | Оценка результатов тестирования | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 |

| | | |
|----------------------|--|---|
| Практические задания | Оценка выполненных заданий | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |
| Защита проекта | Оценка подготовленного проекта Оценивание сообщений и презентаций | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК09 ПК1.1, ПК1.4, ПК2.1 |

Текущий контроль успеваемости подразумевает регулярную объективную оценку качества освоения обучающимися содержания учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве и способствует успешному овладению учебным материалом в разнообразных формах аудиторной работы, в процессе внеаудиторной подготовки и оценивает систематичность учебной работы студента.

В начале изучения дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (в течение первых двух недель) осуществляется стартовая диагностика обучающихся. Входной контроль проводится с целью определения стартового уровня подготовки студентов, который в дальнейшем сравнивается с результатами следующих этапов мониторинга уровня достижения планируемых образовательных результатов: выстраивания индивидуальной траектории обучения на основе контроля их знаний. Результаты входного контроля являются основанием для проведения корректирующих мероприятий, а также формирования подгрупп и организации дополнительных консультаций.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве в форме экзамена.

Условием допуска к экзамену является положительная аттестация обучающихся по результатам текущего и рубежного контроля, выполнение всех заданий для внеаудиторной самостоятельной работы.

Экзамен по учебной дисциплине проводится с учетом результатов текущего и рубежного контроля на основе балльно-рейтинговой системы оценивания. Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий экзаменационного билета и получает оценку «отлично». Обучающийся, имеющий рейтинг от 4,0 до 4,4 баллов, освобождается от выполнения заданий экзаменационного билета и получает оценку «хорошо», если студент претендует на оценку «отлично», проходит тестирование. При этом педагогом учитывается, что обучающийся за оцениваемый период не пропустил ни одного занятия, при определении «итоговой» оценки за семестр средневзвешенная оценка по результатам текущего контроля увеличивается на 0,5 баллов.