Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО УРПК
_____ Минниахметов Р.Р.
«25» января 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Уфа – 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (укрупнённая группа 43.00.00 Сервис и туризм).

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы финансовой грамотности» является обязательной частью социально- гуманитарного учебного цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие компетенции.

ПК. 8.1. Формировать туристический продукт

ПК. 8.2. Продвигать туристический продукт

ПК. 8.3. Организовывать обслуживание потребителей туристических услуг

ПК. 8.4. Обеспечивать безопасность клиентов

ПК. 8.5. Организовывать страховое обслуживание клиентов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- использовать каталоги и ценовые предложения;
- работать с агентскими договорами;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- уметь различать уровни туристического продукта;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникшие проблемы;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языке;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языке;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- составлять пакеты страховых услуг;
- использовать правила страхования гражданской ответственности;
- применение алгоритма работы при наступлении страхового случая.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 84 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 62 часа;

самостоятельной работы 22 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)	**84**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**62**
в том числе:	
лекционные занятия	**22**
практические занятия	**40**
Самостоятельная работа	**22**
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Коды ОК и ПК	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
	Раздел 1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности			
ОК 4	Тема 1.1. Введение в дис- циплину.	Предмет, содержание и задачи дисциплины. Сущность понятий «сервис», «сервисная деятельность», «обслуживание», «услуга», «сфера услуг». Прин- ципы, функции и задачи сервиса.	2	1
ОК 4	Тема 1.2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека.	Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и ар- хаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе. Влияние индустриального произ- водства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.	2	1
ОК 4	Тема 1.3. Основные этапы развития сервисной деятельности в России.	Возникновение сервиса в России. Факторы развития хозяйствования и услуг в России. Структура и развитие услуг в СССР. Бытовое обслуживание в Рос- сии в 1917-1921. Сфера услуг в годы нэпа. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	2	1
		Практические занятия Бытовое обслуживание в СССР.	2	2
	Самостоятельная работа: работа с учебной литературой. Подготовка реферативной работы по темам: Сервисная деятельность в развивающихся странах, «Питейный сервис» в России начала XX в., музейный сервис в России, туристский сервис в СССР, русские почты, Сфера услуг и быта в России 18 в., Сфера услуг и быта в России 19 в., Частная жизнь в любой традиционной культуре. Китай, мусульмане-арабы		6	2
	Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
ОК 4	Тема 2.1. Виды сервисной деятельности.	Виды сервисной деятельности. Виды сервиса (по содержанию работ, по от- раслевому принципу). Основные подходы к осуществлению сервиса (нега- тивный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика, сервис как хозяйственная деятельность и др.).	2	1

	Основные подходы к осуществлению сервиса.	**Практические занятия** Виды сервисной деятельности в России.	2	2
ОК 4 ПК 4.3.	Тема 2.2. Формирование рынка услуг и его особенности.	Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Предпосылки возникновения российского рынка услуг. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.	2	2
ОК 4 ПК 2.3.	Тема 2.3. Услуга.	**Самостоятельная работа.** Классификация услуг (Общая классификация услуг, по функциональной направленности). Материальные и социально-культурные услуги и их характеристика.	2	2
		Самостоятельная работа. Основные характеристики услуг (неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, неспособность услуг к хранению). Отличие услуги от материально-вещественного товара. Жизненный цикл услуги.	2	2
ОК 4,6 ПК 2.3.	Тема 2.4. Предприятие сервиса на рынке услуг.	**Самостоятельная работа.** Организационно-правовые формы сервисных предприятий. Персонала организации как команда. Признаки персонала. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Понятие команды. Основные признаки команды. Факторы, определяющие роли в команде.	2	2
	Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий. Работа с учебной литературой. Гостиничная индустрия как вид сервисной деятельности. Анимационный сервис. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности. Транспортные услуги. Организация питания как комплекс сервисных услуг. Сфера бытового обслуживания населения. Хостель, как сервисная услуга. Динамика мирового рынка услуг. Техническое обслуживание и ремонт организации. Фасилити менеджмент как новый подход к обслуживанию организации.		9	2
	Раздел 3. Этические и психологические аспекты сервисной деятельности.			

ОК 4,6	Тема 3.1. Психология сервиса. Особенности процесса обслуживания потребителя.	**Самостоятельная работа**. Понятия психологии, психологии сервиса. Задачи психологии сервиса. Структура личности. Психологические компоненты деятельности работника сферы сервиса. Психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Виды темпераментов клиентов и работников сервисного предприятия.	2	2
		Самостоятельная работа Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особен-	2	2
		ностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.		
ОК 4,6	Тема 3.2. Этическая и эстетическая культура сервиса.	**Самостоятельная работа**. Понятие культуры сервиса, культуры обслуживания. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Кодекс профессиональной этики. Эстетические особенности внешнего оформления зданий, интерьера и рабочего места предприятий сферы услуг.	2	2
		Самостоятельная работа. Этика и эстетика в работе сотрудника сервисного предприятия.	2	2
ОК 4,6	Тема 3.3. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов.	**Самостоятельная работа.** Понятие конфликта и жалобы. Виды конфликтов. Основные причины конфликтов. Основные модели поведения личности в конфликте. Исходы и способы разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса. Поведение в конфликте.	2	2
	Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий. Работа с учебной литературой. Подготовка реферативных работ: Этикет. История возникновения. Виды профессиональной этики. Внешний облик делового человека. Международный этикет.		2	2
Раздел 4. Понятие сервисных технологий				
ОК 4,9	Тема 4.1. Новые технологиив сфере услуг.	**Самостоятельная работа.** Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка, область применения; необходимость продвижения на рынок но-вых видов услуг. Инвестиции в новые технологии.	2	2

ОК 4,9	Тема 4.2. Разработка и создание новых видов услуг.	**Самостоятельная работа.** Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Принципы разработки услуг. Модель процесса разработки услуги.	2	2
		ла бытового обслуживания населения в Российской Федерации.		
		Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	2	2
ОК 2,4	Тема 5.2. Качество в сер- висной деятельности.	Понятие качества, качества услуги, качества обслуживания. Воспринятое качество услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг.	2	2
		Стандартизация и сертификация услуг как инструмент обеспечения их качества. Лицензирование видов деятельности. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.	2	2
		Всего	**84**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: рабочие места, оборудованные ПВМ; справочно-правовые системы «Гарант», «Консультант+».

Технические средства обучения: мультимедийный проектор, интерактивная доска; ПВМ, INTERNET ресурс.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с.

Дополнительные источники:

2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

3. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (в действующей редакции).

4. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (в действующей редакции).

5. Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (в действующей редакции).

6. Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (в действующей редакции).

7. Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (в действующей редакции).

8. Федеральный закон от 07.05.1998 № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (в действующей редакции).

9. Федеральный закон от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (в действующей редакции).

10. Федеральный закон от 13 июля 2015 г. N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" (в действующей редакции).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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**
1	*2*
Освоенные умения: - составление личного и семейного бюджета; - распределение личных доход между сбережениями и расходами; - обоснование выбора конкретного учреждения финансовой сферы в качестве партнера; - выбор наиболее рациональных форм использования кредитных, заемных ресурсов; - выбор инструментов инвестирования ресурсов с учетом личных интересов или интересов бизнеса.	**Формы контроля и оценки результатов обучения:** Индивидуальный и групповой опрос. Устное собеседование по теоретическому материалу. Решение ситуационных задач. Защита индивидуальной и групповой презентации (представление выполненного задания). Выполнение практических заданий. **Методы контроля и оценки результатов обучения:** Тестирование. Наблюдение за работой обучающихся. Компьютерное тестирование.
Усвоенные знания: 6. - функции денег в повседневной жизни, основы управления личными финансами; 7. - основные характеристики оплачиваемой трудовой деятельности, различия между работой по найму и самозанятостью; 8. - основные виды, функции и продукты, услуги учреждений финансовой сферы; 9. - условия и инструменты принятия грамотных потребительских решений в финансовой сфере; 10. - основные подходы к инвестированию ресурсов в современных экономических условиях; 3. - основные виды налогов, права потребителей услуг учреждений финансовой сферы и требования по обязательному раскрытию информации; 4. - основные виды рисков при использовании продуктов, услуг учреждений финансовой сферы.	