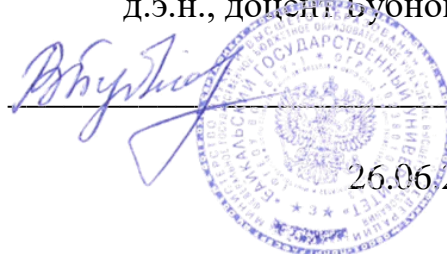


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



26.06.2023 г.

## **Рабочая программа**

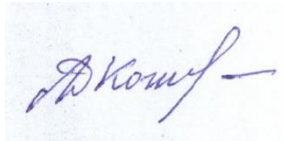
Дисциплина Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Базовая подготовка

Иркутск  
2023

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки.

Согласовано:

Методист

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "А. Д. Кожевникова", is placed over a light blue rectangular background. A horizontal line is drawn across the bottom of the signature area.

А. Д. Кожевникова

Разработал преподаватель: Е.В. Кузнецова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере туризма и гостиничного дела.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- оценивать качество предоставленного сервиса;
- применять принципы и требования сервиса при обслуживании клиентов.

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

- классификацию услуг и сервиса;
- требования к предоставлению услуг;
- принципы современного сервиса.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа.

**1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (Заочное обучение):**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8;  
самостоятельной работы обучающегося 64 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>64</b>
в том числе:	
практические занятия	32
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>экзамена</i>

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>8</b>
в том числе:	
лекции	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>64</b>
<i>Реферат, доклад, сообщение, исследование.</i>	
<i>Прмежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1</b>	<b>Теоретические основы сервисной деятельности</b>	<b>12</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.	4	ОК 1,4
	<b>Практические занятия</b> Сегментирование рынка услуг.	2	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	4	ОК 1,4
	<b>Практические занятия</b> Формирование постоянной клиентуры рынка.	2	
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Организация сервисной деятельности</b>	<b>34</b>	
<b>Тема 2.1 Основные характеристики услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 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	ОК 1,4
	<b>Практические занятия:</b> Оценка выполнения требований по предоставлению услуг.	2	

<b>Тема 2.2.</b> <b>Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Сервис как потребность. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия.</b> Анализ удовлетворения потребностей.	2	
<b>Тема 2.3.</b> <b>Формы и методы обслуживания потребителей</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 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.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия</b> Анализ применяемых форм и методов обслуживания потребителей.	2	
<b>Тема 2.4.</b> <b>Обслуживание потребителей в контактной зоне</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащённость; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Культура сервиса.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия.</b> Отработка навыков работы персонала в контактной зоне.	4	
<b>Тема 2.5.</b> <b>Правила обслуживания потребителей</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия.</b> Соблюдение правил обслуживания потребителей.	4	
<b>Тема 2.6.</b> <b>Качество оказания услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 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.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия</b> Оценка качества оказания услуг.	2	

<b>Тема 2.7. Контроль качества обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия</b> Разработка системы контроля качества.	4	
<b>РАЗДЕЛ 3</b>	<b>Осуществление услуг</b>	<b>18</b>	
<b>Тема 3.1 Социально-культурные услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социально-культурных услуг, особенности их предоставления.	2	<i>OK 1,4</i>
<b>Тема 3.2. Туристические услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.	4	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия</b> Оценка предоставленной туристской услуги требованиям сервиса.	4	
<b>Тема 3.3. Экскурсионные услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие экскурсионных услуг. Классификация экскурсий. Требования к качеству экскурсионных услуг. Услуги экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков. Безопасность экскурсионного обслуживания.	4	<i>OK 1,4</i>
	<b>Практические занятия</b> Организация экскурсионного обслуживания гостей.	4	
<b>Всего:</b>		<b>64</b>	



### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (ЗАОЧНОЕ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1</b>	<b>Теоретические основы сервисной деятельности</b>	<b>16</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг. Сущность системы сервиса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные, простые и сложные. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы современного сервиса.	2	<i>OK 1,4</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> 1. Подготовка докладов и презентаций по темам: Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. 2. Составление опорной схемы «Виды сервисной деятельности».	14	
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Организация сервисной деятельности</b>	<b>38</b>	
<b>Тема 2.1 Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Формы, методы и пра-</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Сервис как потребность. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. 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. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями	2	<i>OK 1,4</i>

<b>вила обслуживания потребителей.</b>	<b>Самостоятельная работа.</b> Понятие «контактной зоны». Обслуживание потребителей в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Культура сервиса. 1.Подготовка докладов и презентаций по теме. 2.Работа с учебной литературой и ответы на вопросы по теме «Соблюдение правил обслуживания потребителей».	16	OK 1,4
<b>Тема 2.2 Качество оказания услуг, контроль качества обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	OK 1,4 . .
	<b>Самостоятельная работа</b> 1.Разработка анкет для оценки качества обслуживания в гостиничных и туристских предприятиях. 2.Работа с литературой и составление тестов по теме.	16	
<b>РАЗДЕЛ 3</b>	<b>Осуществление услуг</b>	<b>18</b>	
<b>Тема 3.1 Социально-культурные услуги. Туристские услуги.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социально-культурных услуг, особенности их предоставления. Понятие экскурсионных услуг. Классификация экскурсий. Требования к качеству экскурсионных услуг. Безопасность экскурсионного обслуживания. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.	2	OK 1,4
	<b>Самостоятельная работа</b> 1.Составление опорной таблицы «Классификация экскурсий» 2.Решение ситуационных задач по теме.	16	
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета социально-гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

**Основные источники**

1. 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>

2. 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>

3. 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>

4. 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>

### Дополнительные источники

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

### 3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **64 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **20 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Формирование постоянной клиентуры рынка	2	Работа в малых группах
Оценка качества оказания услуг	2	Решение ситуационных задач
Отработка навыков работы персонала в контактной зоне	4	Решение ситуационных задач
Организация экскурсионного обслуживания гостей.	4	Коллективные решения творческих задач
Разработка системы контроля качества.	4	Работа в малых группах
Соблюдение правил обслуживания потребителей	4	Решение ситуационных задач

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата ( <u>сформулировать самим</u> )	Методы оценки
У 1	применять принципы и требования сервиса при обслуживании клиентов	Перечисление принципов сервиса; выполнение профессиональных задач в соответствии с сервисными требованиями	Контрольная работа, контрольный тест, , публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
У 2	оценивать качество предоставленного сервиса	Решение ситуационных задач с точки зрения соблюдения качества сервиса	Контрольная работа, контрольный тест, , публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
З 1	классификацию услуг и сервиса	Перечисление основных видов услуг, установление особенностей каждого вида услуги; перечисление разновидностей сервиса, описание особенностей каждого из них.	Устный опрос, тестирование промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
З 2	требования к предоставлению услуг	Перечисление основных требований к предоставлению услуг	Устный опрос, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
З 3	принципы современного сервиса	Перечисление принципов предоставления сервиса	Устный опрос, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Соответствие созданного устного и письменного текста ситуации общения и коммуникативной задаче.	публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного экзамена, экспертное наблюдение
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы, подготовка к публичному выступлению (если работа групповая)	Экспертное наблюдение

